

تأليف: ولیم . ج . ماکولاف  
ترجمة: وفیق مازن

[www.REWAYAT2.com](http://www.REWAYAT2.com)  
[www.REWAYAT2.com](http://www.REWAYAT2.com)

# فن التَّجَدُّثِ والإِفْناءِ



مشرقيات

روايات

2



دارالمعارف





بطاقة التهرسة  
إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية  
إدارة الشؤون الفنية

مكتولاف: جويلهم . ج.  
فن التحدث والإقناع  
تأليف / ويليام . ج. مكتولاف / ترجمة وفريق مترجمين  
ط ٦ - القاهرة: دار المعارف ، ١٩٠٩ .  
٢٢٨ ص ١٩٠ سم  
تكملة : ٩ - ٧٢٨ - ٠٢ - ١٧٧ - ١٧٨ .  
١ - الإقناع - صلتات إرشادية .  
أ. مترجم - وفريق مترجمين  
٢ - الملاحظات الجماعية  
ب. العنوان

نوى ٢٠٢٣

رقم الإيداع ٢٠٠٩ / ٢٢٥٢٤ ١ / ٢٠٠٩ / ٩١

تأليف: مكتولاف



الناشر: دار المعارف - ١١١٩ كورنيش النيل - القاهرة - ج. م. ع.

هاتف: ٢٥٧٧٧٠٧٧ - فاكس: ١٥٧١٤٩٩٩ E-mail: maaref@idsc.net.eg

بسم الله الرحمن الرحيم

تعريف

للتعريف بهذا الكتاب نقول: إنه كتب للمدرس - لرجل الأعمال - لرجل الإدارة - للتاجر - لعضو النادي - لأي شخص يتطلب عمله الحديث إلى جمهور أو جماعة كبيرة من المشاهدين أو المستمعين. والكتاب يرسم الطريق لأي متحدث لا يحظى بالانطلاق في حديثه كيف يكتسب موقفاً إيجابياً في اتصاله بالناس وأن يستمتع في نفس الوقت بفن الاتصال هذا. لقد حقق ذلك الشخص التقدم من وحتى لو كنت على أول الطريق للتغلب على المحلل، أو كنت تريد من الآخرين أن يسمعوا بانتباه إليك عندما تتحدث، فإن هذا الكتاب الذي يعتبر مرشداً فعالاً هام جداً وينبغي قراءته.

فإنك عن طريقه تتعلم الإعداد الجيد للحديث، وأهمية المظهر الذي تبدو به أمام من تحدثهم أو تواجههم، وطريقة لصوت التي يجب عليك أن تتحدث بها. حركاتك، نظرات عينيك، والوقفات المناسبة في الحديث وقوتها. وأيضاً تتعلم عن طريق هذا الكتاب أسرار الترويت المناسب، بل حتى كيف تستفيد من العصبية وتسخرها لصالحك.

ومن بين الأسئلة التي يجب عنها كتاب «فن التحدث والإقناع»: ما الفائدة التي يستفادها كل نوع من أنواع الأحاديث أو الخطب؟ وكيف نستطيع أن تغلب على كمية المفردات المحدودة لديك؟ وهل لابد أن يكون لك صوت مثل صوت مذيع الراديو لكي تكون متحدثاً ناجحاً؟

وأين يمكن أن نجد الحقائق والأمثلة والجمل المقتبسة المثيرة لتدعم بها حديثك؟ كيف تستخدم الميكروفون الذي أمامك بطريقة صحيحة؟ هذه بعض الأسئلة الهامة التي يجب عنها هذا الكتاب بالنيابة عنك.



إن هذا الكتاب ليس مجرد كتاب يتناول كيف تعد حديثاً أو خطبة ناجحة، بل هو أداة قيمة لتطوير شخصيتك، تساعدك على إجراء اتصالات ناجحة ومؤثرة بالآخرين.

مقدمة

ومؤلف كتاب «فن التحدث والإقناع» هو ولیم - ج. ماکولاف.. وقد قام منذ عام ١٩٤١ بإلقاء محاضرات في إحدى عشرة كلية عن الحديث المؤثر، كما قام أيضاً بإعداد برامج تعليمية في مجال الصناعة والإدارة الحكومية، وأشرف على وضع طرق مناهج التدريس الخاصة بالجيش الأمريكي، وتولى إدارة الفصول التعليمية للسلام ذیل کارنچی في نیویورک ونيوجرسي وجورجيا. وله خبرة واسعة في مجال السراج والتليفزيون والسينما.

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستكتشف كيف يمكنك أن تصبح أكثر تأثيراً في حياتك العملية والاجتماعية. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بوضوح واثقة، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بلباقة وذكاء، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بلباقة وذكاء، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير.

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستكتشف كيف يمكنك أن تصبح أكثر تأثيراً في حياتك العملية والاجتماعية. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بوضوح واثقة، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بلباقة وذكاء، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير.

مقدمة

حدث أكبر غزو عسكري في التاريخ يوم ٦ يونيو عام ١٩٤٤. وفي الذكرى العشرين لهذا الغزو، قام الجنرال أيزنهاور بوصف تلك العملية البرمائية التي نفذت تحت قيادته.. لقد تذكر: «كان رجالنا مربيين على الشاطئ، كانت هناك فوضى وكان هناك اكتظاظ». ثم قال أحد الأشخاص «دعنا نغادر هذا المكان» وبدأ الاختراق داخل فرنسا.

هذا الشخص أمدا في الوقت المناسب بقطعة من الحديث المؤثر، فجرت تلك الكلمات الأحداث التي غيرت مجرى المعركة. لقد تحقق ذلك الشخص المقدم من الحاجة وقبل الفرصة المتاحة للحديث ثم تحدث.

كيف تشعر بخصوص الحديث إلى جمهور؟

في مكان ما في تلك اللحظة، يقف أحد الأشخاص ليتحدث إلى جمهور من المشاهدين، لأنه يرغب في التحدث. على العكس، في مكان ما في تلك اللحظة يموت أحد الأشخاص آلاف المرات لأنه لا يرغب في الحديث أمام جمهور على الرغم من أنه مطلوب منه ذلك. فماذا بالنسبة لك؟ في أي قسم من هذين القسمين تقع؟ هل ترحب بالفرصة لتحتل منصة التحدث؟ (ينبغي عليك أن ترحب، وسوف تكتشف لماذا ينبغي عليك ذلك من قراءة الصفحات التي تلي).

في أثناء إلقاءك للحديث هل تستمع بكونك تقف أمام الجمهور؟ (إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن هذا الكتاب سوف يساعدك).

بعد أن تنهى حديثاً، هل تشعر بشعور الرضا والإنجاز؟ (هذا الكتاب يستكشف الأسباب التي تؤدي ببعض المتحدثين إلى الفشل، وآخرين إلى النجاح في تحقيق أهدافهم).

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستكتشف كيف يمكنك أن تصبح أكثر تأثيراً في حياتك العملية والاجتماعية. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بوضوح واثقة، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير. ستتعلم كيف يمكنك أن تتحدث بلباقة وذكاء، وكيف يمكنك أن تتحدث بصدق وأمانة، وكيف يمكنك أن تتحدث بحكمة وحسن تدبير.



إن هذا الكتاب ليس مجرد كتاب يتناول كيف نكتب، بل هو محاولة لاستنباط أسرار الكتابة الجيدة، والى ذلك نأمل أن يساهم هذا الكتاب في تطوير مهاراتكم في الكتابة.

## محتويات هذا الكتاب:

الآن وقد قدمنا تلك المطالب المبررة فيها يدور، والتي تتعلق بإمكانية هذا الكتاب، فمن المناسب أنه ينبغي علينا أن نوضح كيف نخطط لتقدمنا. سوف نعرف ونشرح قواعد الحديث المؤثر عن طريق تأمل خمسة موضوعات رئيسية:

١ - **الضرورات:** وهي العناصر التي ينبغي على المتحدث أن يضمنها حديثه إذا كان يرغب في نجاحه.

٢ - **ما لا تهتم به:** وهو عبارة عن فقرات تبدو عوامل هامة لصنع المتابع، بالفعل، ينبغي ألا تسبب لك أدنى قلق.

٣ - **المعونات:** وهي تلك الصفات المرغوبة بشدة والتي تشكل إسهامات إيجابية في الحديث الجيد.

٤ - **ما تتجنبه:** وهي تلك السمات السلبية التي ينبغي ألا يتضمنها حديثك.

٥ - **بعد أن تقرأ وتهضم الضرورات وما لا تهتم به - المعونات - وما تتجنبه - سوف تصبح مستعداً لأن تبدأ برنامج التحسين الشخصي الخاص بك.** لذلك، تناقش في هذا الموضوع الخامس خطة لستقبلك في إلقاء الحديث عنوانها «كيف تتحسن» عن طريق اتخاذ الموقف المناسب وأنواع المخطوط الهادية العملية سوف تكون على أول الطريق باتجاه أن تصبح متحدثاً أكثر تأثيراً.

في هذا الكتاب، نأمل أن نقدم لكم ما تطلبونه من المعلومات والمعرفة التي تحتاجونها.

نأمل أن تكونوا قد استفادتم من هذا الكتاب، ونأمل أن تكونوا قد تعلمتم منه الكثير، ونأمل أن تكونوا قد أصبحتم أكثر تأثيراً.

## الفصل الأول

### ضرورات الحديث المؤثر

منذ أعوام قليلة مضت، قمت بزيارة لقسم الشرطة رقم ٩٢ في مدينة بروكلين. بمجرد دخولي، نظر إلى الضابط التوبتجي ثم صاح: قف. لقد كان يرتدي زي الرسمي ويحمل مسدساً. فلم أملك غير أن أتوقف. وهنا أشار الضابط إلى وقال ببطء: المعرفة - الإخلاص - الحماس - الممارسة. فالتفت ناحية المكتب وصافحت الملازم أول وقلت: شكراً جزيلاً.

### معاني الضرورات:

منذ ثلاثة أعوام مضت سمعت هذا الضابط التوبتجي وأنا ألقى سلسلة من المحاضرات عن الحديث المؤثر. وقد ذكرت لجمهور الحاضرين أنهم إذا نسوا كل ما تحدثنا عنه، ولكنهم ظلوا يذكرون الضرورات الأربع للحديث المؤثر. فإنا نكون قد قضينا وقتاً ممتعاً معاً. وعندما كرر الملازم أول كلمات: المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة، فقد برهن على أن مقابلة داخل قاعة المحاضرات حققت نجاحاً وبذا أصبحت ممتازة.

وباختصار، نقدم لكم ما تطلبونه من المعلومات والمعرفة التي تحتاجونها:

**المعرفة:** يجب أن تعرف موضوعك.

**الإخلاص:** يجب أن تؤمن بموضوعك.

**الحماس:** يجب أن تكون تواقفاً للحديث عنه.

**الممارسة:** يجب أن تتحدث عنه في كل مناسبة.

والآن وقد قدمنا لكم عائلة «الضرورات» دعنا نلقي الضوء على كل منها بتعمق.

**المعرفة:** لقد كتب الكسندر يوب مقالة في التقديم منذ أكثر من مائتي عام، وقد ذكر



في هذا العمل الكلاسيكي «المعرفة القليلة شيء خطير. اشرب بعمق، أو لا تشرب على الإطلاق من النبع الصافي» واعتقد أن هذا القول ينطبق على عملية الحديث. فإذا ما واجهت جمهوراً من المحاضرين بملومات غير كافية، فإنك تبحث عن المتاعب... يجب عليك أن تعرف معلومات أكثر بعدة مرات عن موضوع حديثك حتى ولو لم يكن هناك متسع لكى تستخدمها. إن المسئولية الملقاة عليك، تكمن في تجميع هذه المادة مسبقاً قبل الشروع في عملية الحديث.

### المصادر التي يمكن أن تطرقها بحثاً عن المعرفة:

١ - نفسك: إن أفضل مصدر للمعرفة، هو ما حصلته من بيتك: تعليمك - عملك - هوايتك - رحلاتك... الخ وعندما تستخدم شيئاً كان محل تجربة شخصية لك فإنك السلطة رقم (١) في العالم بالنسبة لهذا الموضوع ولا يستطيع أى شخص أن يتنازعك حول دقته. (أرجو ملاحظة كيف قيمت باستخدام المعرفة الشخصية في بداية هذا الفصل عندما ذكرت تجربتي مع الضابط النرويجي في مدينة بروكلين).

عندما حضر نيكيتا خروشوف دورة الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ١٩٥٩، كان ضيف شرف في مأدبة رسمية ومعه خطاب معد من قبل لكنه لم يستخدمه. لقد دفع أحد الأشياء التي ذكرها متعدد سابق الزعيم الروسى إلى أن يطرح جانباً هذا الخطاب المعد ويتحدث بدون ملاحظات مدونة ما يقرب من الساعة فكيف استطاع ذلك؟ استطاع لأنه كان مزوداً بمعلومات وفيرة تختص بموضوعه، وهى معلومات تزيد على استعماله كان حديثه متعلقاً بالشوعية وهو أمر يشغل تقريباً كل لحظات اللحظة في حياته.

٢ - الأفراد الآخرون: إذا كانت لديك تجربة ضئيلة، أو ليست لديك تجربة على الإطلاق فيما يختص بالموضوع محل البحث، فربما تجد المعرفة المتصلة به عند أحد أصدقائك. راجع أصدقاءك وزملاءك في العمل، بل يمكن أن تسأل رئيسك عن هذا الموضوع. وإذا كان لك مرموس جاد يمكن أن تناقش الأمر معه (فإذا لم يستطع المعاونة فإنه سيقدر لك البحث عن مشورته) ابحث عن الخبراء في مثل هذه الأمور ولكن على اتصال بهم اتصل بأى شخص يمكنه أن يعطيك ما تحتاج إليه.

٣ - الأدب: عندما تستنفد كل السبل الممكنة للمعرفة الشخصية أوجع إلى الكلمة المطبوعة. قم بزيارة المكتبة واستعرض الموضوع. وأثناء قراءتك للصحف والمجلات جهز مقصداً بجانبك لاستخدامه في قص الفقرات المتصلة بموضوع البحث... وفيها يتعلق بتلك القصصات، فإننى أحتك بكل الطرق القوية الممكنة أن تبدأ عن طريقها في إعداد ملف المعلومات الخاص بك. ويجب أن تتوقع الموضوعات التي من المحتمل أن يطلب منك الحديث عنها، في خلال خمس أو عشر سنوات مقبلة وأن تشرع في جمع المادة المطلوبة لها، وذلك قبل أن تحس بالحاجة الفعلية لتلك المادة.

وفي عام ١٩٥٠ التقت بمجموعة المهتمة بالدراسات المهنية في منزل أحد أعضائها، وهو جوهانس سهرين. ولقد استطاع هذا المشرف الشاب الطموح، أن يصمم صندوقاً للبطاقات يحتوى على بعض مجموعات الملفات المصنوعة من ورق المائتلا، وكان هذا هو الأرشيف الذى بدأ في إعداده والخاص بالموضوعات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم وهيئات الموظفين - الإدارة - التنسيق - كتابة التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - عمليات الإمداد وأخيراً التدريب.

ومثل هذه المعالجة المنظمة لتلك الموضوعات وضعت جوهانس على الطريق ليتبوأ مركزه الحالي ذا الشهرة القومية كرجل إدارة في حقل العدالة ضد الجريمة. ويستخدم كثير من المتحدثين أو الخطباء أداة البحث الثمينة تلك، حيث يقومون بتبويب قصاصات الصحف حسب عناوين الأحاديث أو الخطب التي يقومون بالقائها. ثم يقومون باستعراض الموضوعات التي تم تجميعها، وذلك قبل بداية الحديث بعدة أسابيع، بغرض اختبار الفقرات التي تستخدم. وهكذا يضيفون جديداً إلى المعرفة المطلوبة للحديث.

٤ - وسائل أخرى: بمجرد أن يتقرر إلقاءك لحديث معين، ينبغي عليك أن تعد (هوائى) جمع المعلومات الخاص بك في كل الاتجاهات فإذا ذهبت إلى السينما أو المسرح، كن متيقظاً للحصول على المعلومات الطريفة التي تدخل في نطاق موضوعك، وإذا كنت تشاهد التلفزيون أو تستمع إلى الراديو، فلا تكن سلبياً تماماً. احتفظ بقلم رصاص إلى جانبك ودون باختصار ملحوظة على قصاصة من الورق لإدخالها في ملف المعلومات الخاص بخطابك. وبالرغم من أن هذا الاستماع النشط



أو تلك المشاهدة النشطة وأنت تحتفظ بفكرة وقلم رصاص في يدك قد يبدو أمراً مزعجاً، إلا أننا نتوقع أن العكس سيكون هو الصحيح. إن تلك المعالجة الجديدة لاستخلاص الفائدة سوف تضيف آفاقاً معينة لمتمكنك في المشاهدة والاستماع.

### المعرفة والمحاضر الضيف:

في كل عام تتم سلسلة غير عادية من اللقاءات في مدينة نيويورك وتجري هذه اللقاءات بهدف تقييم مؤهلات المتحدثين الضيوف الذين سيكونون رهن الإشارة للظهور أمام الجماهير. ويعتبر كل شخص من هؤلاء المتحدثين خبيراً في موضوع معين، يأتي إلى منصة الحديث بقائمة مطولة من الحواطر والأفكار المرتبطة بموضوعه أو بموضوعها (إذا كانت المحاضرة امرأة) - وغالباً ما تكون حصداً عن كامل من التفاني المرتبط بالضمير.

وينبغي على المتحدث أثناء فترة ظهوره القصيرة نسبياً أمام أي نوع من الجماعات، سواء أكانت مكونة من مواطنين عاديين أو رجال أعمال أو حتى جمعية مشتركة - ينبغي عليه أن يركز ثروته من المادة المختزنة لديه من خلال عرض مشوق، وعلى الرغم من أن براعة أسلوب الحديث أمر هام للنجاح إلا أن أوراق الاعتماد التي تأتي في المقام الأول هي المعرفة، حيث يحصل المتحدث الذي يمتلكها على الفرصة، بينما المتحدث الذي تنقصه المعرفة لا يحظى حتى بمجرد الاستماع إليه.

المعرفة: وفي إحدى مراحل حياتي العملية، عندما كنت أفكر في وظيفة بإحدى كليات الأكاديمية الحربية بالولايات المتحدة في وست بوينت، وكنت سأعين لتدريس طرق الحديث المؤثر بمدرسة القادة، إذ بي أصادف أثناء تعرّفي على منهج الدراسة أحسن حديث قرأته عن القيادة. ولقد ألقى هذا الحديث الميجور باك على طلبة السنة النهائية بفورت شريدان عام ١٩١٧. لقد اختتم حديثه بكلمات تلخص بطريقة جذابة معنى القيادة أو الزعامة هي: اعرف رجالك اعرف وظيفتك - اعرف نفسك.

### المعرفة لا يمكن الاستغناء عنها:

كما هو الحال عندما تريد أن تصبح زعيماً فإن الأمر يعتمد على المعرفة. كذلك أيضاً فإن قدرتك على الاستحواذ على جمهور من المشاهدين أو المستحقين تعتمد

بالمثل على المعرفة فإذا لم تكن لديك المعرفة لا تحاول أن تلقى حديثاً. ومهما يكن من أمر، فإذا كنت الآن مقتنعاً بأن المعرفة لا غنى عنها لنجاح أي حديث، فدعنا إذن نتقل إلى الضرورة الثانية من ضرورات الحديث المؤثر.

### الإخلاص:

لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك بل ينبغي أن تكون مؤمناً به لقد حصل عديد من الأشخاص على الشهرة بسبب إخلاصهم، لأنهم آمنوا بصدق بالقضية التي يؤيدونها.

ولكي نوضح تلك النقطة سوف تستخدم - بطريقة عرضية أسماء العديد من الأشخاص كنماذج لإلقاء الضوء على نقاط محددة وسنجد من بين تلك الشخصيات من يرتبط بالسياسة أو الدين ونحن حينها نضع تلك الأمثلة، فإتينا لا ننوي أن نهاجم أو ندافع أو حتى نفر أية معتقدات أو أفكار عقائدية، فإن ما يعنينا فقط، هو أن نوضح نقطة مؤكدة فيما يتعلق بالحديث المؤثر. وعبر السنين، ومن خلال محاضرات عن الحديث المؤثر أعلنت مراراً أنه ينبغي علينا أن نتجنب الإساءة إلى أي شخص، وأن نضمن في نفس الوقت الدرجة القصوى الممكنة من استجابة جماهير المشاهدين أو المستمعين.

### الإخلاص والمرشح السياسي:

منذ سنوات قليلة مضت، طلب من الرئيسين القوميين السابقين للحزبين الجمهوري والديمقراطي وهما لين هول وجيم فيرلي على التوالي - طلب منها أن يقوما بتعريف المقوم الأكثر أهمية الواجب توافره في المرشح للرئاسة، فاتفق الاثنان على أن الإخلاص هو أهم شئ للتأثير على الجمهور.

ولقد ذهب الدوس هكسل خطوة أبعد من ذلك في كتابه «أعداء الحرية» حيث قال: «إن كل ما تحتاج إليه الحملة الناجحة، هو رجل يمكن تدريبه حتى يبدو صادقاً» ولقد مثل أدلاي ستيفنسون عن صحة هذه العبارة فقال: «إنني أخشى أن يكون هناك بعض الصديق في مثل هذا القول».



ويؤكد مؤلف كتاب «بيع الرئيس» الصادر عام ١٩٦٨<sup>(١)</sup>، أن نيكسون الذي رآه الناس خلال الحملة الانتخابية، كان الرجل الذي أراد غريب نيكسون أن يراه الناس، إن الصورة التي أودوا أن يظهر بها نيكسون كان لها عديد من الصفات المميزة والإيجابية. ولكن في المقام الأول كان عليه أن يمتلك الصلح والإخلاص.

وعندما كان هيوبرت همفري صبيًا في مينسوتا كان والده جمهوريًا. وذات ليلة ذهب ستر همفري للاستماع إلى حديث يلقيه أحد الديمقراطيين البارزين، وهو وليم جينجز بريان. ولقد تأثر ستر همفري تأثرًا شديدًا بإخلاص بريان إلى درجة أنه بدل انتمائه الحزبي منذ ذلك الوقت وفي المكان ذاته.

### الإخلاص والبيع:

لقد كان يبلى جراحهم من أكثر الأشخاص الذين عاشوا مخاطبةً لكثير من الناس وجهًا لوجه. ولقد أرسلته الوزارة التابع لها، إلى أركان العالم الأربعة. فهل تعلم ماذا عمل هذا الواعظ المشهور عالميًا في بداية حياته العملية؟ لقد كان يافعًا لقرن تنظيف الملابس. وبعد العام الأول أصبح البائع الرئيس في ولايتي كارولينا.

وعندما سئل عن سر نجاحه أجاب بقوله «لقد آمنت بالسلعة. وأن الإخلاص هو الجزء الأكبر في عملية بيع أي شيء».

### الإخلاص والموقف:

عندما كنت أناقش الإخلاص مع مجموعة من المشرقيين بجامعة بافلو، ذكر أحد المستمعين أنه من الصعب بالنسبة للمشرق حديث التخرج أن يكون صادقًا عندما يحاضر لرجال كانوا شركاء عمل بالنسبة له منذ وقت قصير مضى. وذكر أيضًا أنه قد وجد من المستحيل أن يتحدث بالإقناع المطلوب عن ضرورة الالتزام الصارم بقواعد العمل، بينما كان هو متسببًا في بعض المناسبات. وهو عضو معهم في جماعة العمل التي يشرف عليها الآن.

(١) جوهانكينيس - كتاب بيع الرئيس - عام ١٩٦٨ (نيويورك - سيمون وشوستر) عام ١٩٦٩.

فأجبت عليه - وأنا مسلم معه - بأن كثيرًا من المشرقيين تقلقهم هذه المشكلة الواضحة. ومهما يكن من أمر، فإن هذه المشكلة ليس من الصعب حلها إذا اتخذ المشرق الموقف الصحيح. إن العامل يأخذ أجره ليعمل، والمشرق يأخذ أجره ليشرف على هذا العمل. ويجب ألا يؤثر ما كان يقوم به المشرق عندما كان عاملًا على المجال الجديد تمامًا للمسئوليات التي يتحملها كمشرق. وهذه الفقرة من الإنجيل تلقي الضوء على صحة هذا التحول. وهي تقول باختصار «عندما كنت طفلًا كنت أتكلم كطفل، والآن وقد كبرت تخليت عن أشياء الطفولة» (الرسالة الأولى إلى أهل كورنثيا - الفصل ١٣ مقطع ١١). وعندما يرتقي الرجل ليصبح مشرقًا، فإنه يتخل عن نشاطه كعامل. التزم بهذا الموقف. ولن تكون هناك مشكلة في ظهور الإخلاص وأنت تمارس دورك الجديد كفائد.

### الإخلاص واستجابة المشاهدين:

إنها حقيقة شهيرة وهي أن المعلم لا يحصل على أعلى مرتب في المجتمع. ومهما يكن من أمر فإنه إذا أدى عمله جيدًا يشعر بشعور الرضا الذي لا يمكن تقديره بالدولارات أو الستات. ووجود خاصية الإخلاص في الحديث، يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة الإيجابية لدى المشاهدين، وفي نفس الوقت، يؤدي إلى الشعور بالرضا لدى المتحدث. لقد كنت أقوم بتنظيم حلقة دراسية في «هورت جوردون» بولاية جورجيا، تختص بطرق التدريس، وعندما حضر إلى في نهاية الأسبوع الأول من تلك الحلقة طالب يدعى كابتن «بف»، أخبرني هذا الطالب أنه حضر لمدة أربع سنوات بالكلية ولم يكن يدرس لدخول الامتحان، ولكنه وجد نفسه خلال هذه الحلقة الدراسية الخاصة بطرق التدريس يقوم وهو في منزله بكل أنواع الإعداد للحديث الدقائق الثلاث الذي سيقدمه في اليوم التالي. ولهذا أراذني أن أعرف أن إخلاص المتحدث يحفز إلى أن يفعل ما لم تستطع الكلية أن تجعله يفعله فهو لم يستطع أن يخدني ولذلك بذل أقصى جهد ممكن من جانبه.

وبالمثل - عندما أنشئ قسم البوليس في مقاطعة سافوك حضر خمسة من كبار الضباط به الحلقة الدراسية الخاصة بفن الحديث المؤثر، والتي أقيمتها بمدينة نيويورك.



وكان هؤلاء الضباط الخمسة يسافرون مسافة خمسة وستين ميلا في الصباح لحضور المحاضرات، ويقطعون نفس المسافة للعودة إلى منازلهم في المساء.

كان أحد الخمسة في حالة من الاكتئاب الشديد ولم يتجشم المشقة ليخفى عدم سروره خلال اليومين الأولين من الدراسة، في اليوم الأخير كان على كل فرد منهم أن يلقي حديثاً قصيراً. وعندما جاء فور هذا الضابط القلق ليلقي حديثه، حيث أنفاسي وأنا أنساءل ما الذي سوف تنطوي عليه ملاحظات الوداع التي سيقولها؟ ولكن بعد مضي بضع دقائق أصبت بغصة في حلقى، وترقرقت الدموع في عيني، وشعرت كما لو كنت أحتضن «بات ميلون» لقد تصرف بات بشجاعة أمام جمهور الحاضرين، حيث قدم اعتذاره عن موقفه الضعيف في بداية الحلقة الدراسية، وشرح الموقف بوضوح حيث قال: إنه أتى إلى هذه الحلقة ليسخر منها، ولكنه ظل بها ليقوم صلواته، وشرح أيضا العنصر الوحيد الذي جعله يغير رأيه بخصوص قيمة تلك الحلقة الدراسية، والذي غير انطباعاته من السلبية إلى الإيجابية. وقال: إنه إخلاص المعلم الذي كان يتجلى يوماً بعد يوم.

#### الإخلاص في شخصية مثيرة للجدل:

عبر التاريخ الأمريكي، لم تكن هناك شخصية أثارت كثيراً من الجدل حولها، مثل شخصية السيناتور جوزيف ماكارثي من ولاية ويسكونسن. لم تكن هناك حالة وسط بالنسبة له، فهو إما محبوب أو مكروه. لقد كانت الأنشطة التي يقوم بها أنشطة قذرة لدرجة أنها كانت تتطلب إضافة كلمات جديدة إلى القاموس لتحمل المعاني الحقيقية لتلك الأنشطة. لقد اعتبره الكثيرون مواطناً عظمياً، بينما نظر إليه الآخرون كشخصية قاتل لا يرحم.

لقد قفنت زيارة فندق أستور لأستمع إلى السيناتور ماكارثي وهو يتحدث، وأنا أعي تلك الآراء المتضاربة بشدة والتي قبلت عنه، لقد كان السيناتور ماكارثي مؤثراً للغاية، حيث ذكر في جزء من حديثه أنه كان يعمل كاتباً في بحرية الولايات المتحدة خلال الحرب العالمية الثانية. حاربت وحدته اليابانيين في المحيط الهادئ. لقد حكى كيف أنه بعد اشتباك مع العدو أحضرت إلى خيمته الأمتعة الشخصية للبحارة الشبان

الذي قتلوا في المعركة، وكيف قام بالكتابة إلى أمهات هؤلاء الشباب. ووصف كيف تبعت الكراهية في نفسه ضد قوى الشر التي تسببت في قتل هؤلاء لقد دق ستانور ماكارثي المنبر وهو يقص كيف أن كاتبين البحرية ماكارثي قد أقسم على أن يحارب الديكتاتورية بكل ما لديه من قوة فيما يأتي من أعوام. وهنا انفجر جمهور الحاضرين بالتصفيق وتعالص صيحاتهم بالتشجيع.

وإذا كان هناك متحدث ما، تميز بالإخلاص فإنه يكون جوماكارثي. لقد آمن ببادئه على الرغم من أن كثيراً من الناس اختلفوا عليها، ولقد جعل منه هذا الإخلاص - إلى حد بعيد - قوة على السرح القومي.

#### الإخلاص وطرق التدريس المؤثرة:

منذ سنوات مضت، نشرت مجلة «تايم» قصة الغلاف عن اثني عشر من المعلم الأساتذة بالكلليات المختلفة بأرجاء الولايات المتحدة، حيث تحدثت عن كل واحد منهم وأعطت تقريراً عن طريقته في التدريس، والأسباب التي جعلته متميزاً في مبادئه لقد كانت الحسنة المشتركة بين هؤلاء المدرسين المشاهير هي الإخلاص.

#### عليك أن تؤمن:

عندما فازت المجموعات الرياضية في مدينة نيويورك بعلم البطولة في عام ١٩٧٣ كان يدفعهم إلى هذا الفوز تشجيع أحد اللاعبين ويدعى «تج ماكجرو» الذي ظل يردد عبارة «عليك أن تؤمن» ونحن بدورنا نأمل أن تكون قد تمكنت من اقناعك بأنه عليك أن تؤمن بموضوعك لكي تستطيع أن تقدم حديثاً ذا مستوى ممتاز.

#### الحساس:

لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك وأن تؤمن به، ولكن ينبغي عليك أن تكون نواظراً للحديث عنه. لقد استمعت خلال الخمس والعشرين سنة الماضية إلى الآلاف من الأحاديث القصيرة، قدمها أناس يطمحون إلى تحسين قدرات الحديث لديهم. وبدون أدنى شك فإن نقطة الضعف الوحيدة والواضحة في هذه الأحاديث ذات الدقيقتين أو الدقائق الثلاث، كانت انتقادها إلى الحساس. إن الغالبية العظمى



من هؤلاء المتحدثين كانت تعرف موضوعاتها وتؤمن بها. ولكن لم تنقل الانطباع بأهمية رسالتها أو أنها توافقه إلى الحديث عنها لجمهور الحاضرين، فهم لم يتركوا أنفسهم على سجيته ولم يظهروا عاطفة صادقة، بل حتى لم يحسوا بأية مشاعر، ونتيجة لذلك، لم يحصلوا في المقابل على استجابة طيبة من قبل الجمهور.

#### الحساس والعاطفة:

لقد استمعت لعدة سنوات ولاحظت روبرت واجنر وهو يوضح واجباته كمعدة لمدينة نيويورك. فوجدت أنه لا يعكس أية عاطفة، وبالتالي لم تكن استجابتي له استجابة إيجابية. أخيراً عندما حان وقت تقاعده، نشرت نيويورك تايمز صورته على صفحتها الأولى وهو يلقي خطبة الوداع والدعوى في غيبه. ولأول مرة أحسست بالاهتمام من جانبه. ولأول مرة أيضاً حصل على الامتياز في طريقة الحديث المؤثر.

#### الحساس والسياسة:

لحديث عن السياسة، فإن حملة انتخاب حاكم ولاية نيويورك في عام ١٩٥٨ تعطينا مثالا جيداً على أهمية الحساس حيث كان إفريل هاريمان هو صاحب المنصب ونيلسون روكفلر هو منافسه. لقد كان هاريمان يتمتع بميزة عظيمة وهي الخبرة كسياسي بارز على المستوى القومي حضر العديد من المؤتمرات بعد الحرب العالمية الثانية في روسيا مع ستالين وتشرشل بالإضافة إلى كونه الحاكم. بالمقارنة به فإن روكفلر كان يعتبر حديثاً نسبياً في ميدان السياسة. والشئ الوحيد الذي في صالحه هو التحيز الشكوك فيه لكونه فرداً من عائلة روكفلر.

وإذا نظرنا إلى المعركة الانتخابية من وجهة نظر الحديث المؤثر، لوجدنا أن هاريمان لديه ميزة واضحة وهي المعرفة، لأنه يتميز بهذا التفوق الواضح فعلينا أن نعطيه التفوق أيضاً في الإخلاص وعلى الرغم من ذلك، فقد فاز روكفلر في الانتخابات بسبب العرض الرائع الذي أظهره للحساس. لقد تحدث بالأسبانية إلى أهل بورتوريكو في حي هارلم، وتناول شطائر الزيد والجبن والسلعون مع الجالية اليهودية في الجانب الشرقي من المدينة، وصافح التايخين ذوي القمصان ذات الأكمام المطوية وهو يسير على المشي الخشبي في جزيرة كوفي. في كل مكان حل به وفي كل مرة

تحدث فيها. كان توافقه لمقاومة جمهوره والتأثير فيهم لشخصيته الدمشقة الدافئة. أما هاريمان فقد نظم حملة انتخابية تفتقر إلى الحساس خالية من الإثارة ولذلك متى بهزيمة تثير الدمشقة.

ما هي العوامل التي تثبط الحساس؟

لماذا لم يستطع هاريمان أن يوضح حماه؟ ولماذا لا تستطيع الغالبية العظمى من الناس أن تعبر عن نفسها في مواجهة الجمهور؟ إن السبب يكمن في أعماق الشخص العادي. إن عدم القدرة على إظهار العاطفة أمام الآخرين، هو نموذج للتصرف الطبيعي، إذا استرنا كلمات فرويد فيمكننا شرح هذا الأمر عن طريق مصطلحات: اللاشعور - والأنا - والأنا العليا.

ويشبه اللاشعور الغريزة الحيوانية الصافية. إنه الرغبة لإشباع رغبات الشخص الطبيعية بغض النظر عن الظروف المحيطة به. في شارع مدينة مزدحمة مكتظ بالمارقة، فإن كلياً سوف يخضع لدوافعه الطبيعية ليتزاح. ولكن الأدعيين لن يفعلوا هذا لأن المجتمع لا يوافق على مثل هذا التصرف. لقد ذكر الرئيس كاونر في حديث أجرته معه مجلة «بلاي بوي» عام ١٩٧٦ أنه يشعر برغبة جنسية تجاه امرأة من الجنس الآخر غير زوجته. إن الشخص العادي إذا كان هو أو هي أمناً وله دوافعه الطبيعية، سوف يقر نفس العاطفة. فما الذي يمنعنا من اتباع دوافعنا الطبيعية؟ وما الذي يكبح جماح الإنسان؟ دعنا نبحث عن الإجابة عن تلك الأسئلة.

#### اللاشعور والأنا:

يتحكم اللاشعور في الطفل حيث يريد الطفل إشباع رغباته الطبيعية في الحال. فإذا شعر برغبة في قضاء حاجته فإنه يبلل متشفة دونما تأنيب من ضميره على الإطلاق. وإذا كان جائعاً فإنه يتجه إلى ثدي أمه، وإذا كان الثدي غير متاح له فإنه يصرخ لأنه جائع ويريد الطعام في الحال.

وعندما يأخذ الطفل في النمو يحدث توافق بين اللاشعور عنده والواقع. فهو كطفل صغير يرقد على ظهره. وقد يديه يلتقط الخشيشه ذات الألوان الزاهية التي تتدل من سقف سريره. والطفل ربما لا يستطيع أن يصل إلى تلك الخشيشه، ولعند



قدرته على فهم تلك الحقيقة، فإنه يشر في المحاولة. في يوم من الأيام فإن الطفل النامي يتدحرج على بطنه ويرفع جسده على ركبتيه ممسكا بجوانب السرير، ويند جسده إلى أعلى حيث يستطيع أن يصل إلى المستخينة. لقد وجد اللاشعور - في تلك اللحظة - زميلا له داخل الطفل يدعى الأنا، ويقتل الأنا، التوافق الذي يتم بين الدافع الطبيعي والبيئة المحيطة، حيث يتعلم الطفل أنه لا يستطيع أن يشبع كل مطالبه إلا إذا تصرف بطريقة معينة.

### الأنا العليا:

أخيرا ينمو طفلنا الرضيع ليصبح طفلا ناضجا يستطيع أن يفهم ما يقوله البالغون.. في هذه المرحلة يبدأ نمو العامل الذي يبرر المناصب لعملية الحديث المؤثر وهو العامل الذي يعوق الحماس ألا وهو الأنا العليا، حيث يشرع الوالدان في دفع الطفل إلى أن يتواءم مع مستوياتها الثقافية بتوجيه بعض التصانيع مثل «لا تحدث ضجة، لا تكتب على الجواند، لا تلوث ثيابك، لا تفعل كذا، لا تفعل-لا تفعل». وعندما يصبح الطفل على دراية بالقيود التي يفرضها المجتمع فإن الوالدين والمعلمين وكل عوامل الانضباط الأخرى، تكون قد يدرت بدور القيود التي تتميز بها فترة البلوغ أو الشباب.

لذلك يقال عن الأنا العليا إنها الضمير الذي يشكله المجتمع ليضع اللاشعور تحت رعايته الدائمة.

ولربما كان هذا الأمر في فكر شكسبير عندما قال على لسان هاملت «إن الضمير يجعل منا كلنا جبناء» هل لاحظت في وقت من الأوقات الأطفال الصغار وهم يلعبون، إنهم يكونون منطلقين ومقاتلين عن الحقيقة، وهي أن هناك أحدا يراقبهم فإذا كانوا يلعبون لعبة «رعاة البقر والخنزير» أو لعبة «عسكر وحرامية» فإنهم يؤدون أدوارهم بحيث تساوى أو تتفوق على المحترفين وذلك من أجل تحقيق العفوية والحماس المطلوبين. وما أننا نجد هكذا أن الطفل الصغير يكون مؤديا طبيعيا، فما الذي يحوله إلى شخص منطو عندما يكبر؟

إن الشاب في المنزل والذي يصبح الطالب في المدرسة والموظف في عالم العمل

اليوم، عليه أن يتأقلم مع مستويات مجموعته، حيث إنه من الصعب بالنسبة له أولا كتاب أو كتابة، أن يقا بفردتها في مواجهة الجماعة ويعمل على التغيير المفاجئ لأفكار السلوك المتأصلة لديها، وهذا هو ما نطلبه من الشخص البالغ عندما نشجعه على أن يتحدث بحماس.

### تحقيق فترة الانتقال من المتع إلى الحماس:

وحيث إنه من الصعب تحقيق فترة الانتقال هذه بالنسبة للشباب العادي، فإننا نستخدم أحيانا بعض الأساليب الخاصة لتحقيق هذا التغيير، ففي حالة الفصل الدراسي، ينبغي تشجيع الجماعة إلى فريقين، وعندما يحاول كل عضو من أعضاء أحد الفريقين أن يقدم حديثا، فإن الفريق المنافس يحاول أن يسكته، طبعاً تتعالى الأصوات وتكثر الإيذاءات ويحدث الضحك وتدخل العواطف في الموضوع، وغالبا ما يحدث لأول مرة في الحياة العملية للمتحدث الشاب أن ينسى الموانع ويطلق العنان لدوافعه الطبيعية.

توجد حيلة أخرى، وهي أن نجعل المتحدث يمك في يده بقطعة من الورق المقوى المطوية أو بحيلة ملفوفة، وبينما هو يتحدث، نشجعه على أن يدق بعنف على المنضدة أو المنصة بتلك الهراوة التي في يده، إن هذا العمل البدني الذي يتمثل في التلويح بالهراوة وما تحدثه من ضجة، يؤدي إلى خفض المتحدث باستمرار إلى مزيد رمزيد من الحماس.

لقد فعل ديوسينيس نفس الشيء، عندما ذهب إلى شاطئ البحر ليخطب الأمواج المتلاطمة، فإذا أردت أن تتصرف مثل ديوسينيس، فإن عليك أن تخاف العجل وتفردك، وأن تستخدم خيالك. خذ مذكراتك ثم إغلق الأبواب والنوافذ واتجه إلى أي شيء تتخذه كمنضدة، وابدأ في التخيل أنك تتحدث إلى ألف شخص، عندئذ اعرض عليهم بحماس كم أنت تواق إلى أن تنقل رسالتك إليهم.

### أهمية الحماس:

لقد أحاط ف. د. ولورث - عندما كان يقوم ببناء مجمع مستودعات البستات الخمسة والستات العشرة الخاصة به - أحاط نفسه بموظفين مقعبي والحماس وادعى

أن العامل من الدرجة الثانية والمقيم بالحساس. أثنى بكثير من العامل من الدرجة الأولى ولكنه يشكك.

كان لتكوين ستفس منحسًا للفناء على الفساد في الحكومة. لقد تحدث في كتابه الذي وضعه عن التحقيقات التي أجريت في أوائل عام ١٩٠٠ وهي التحقيقات الخاصة بفضائح ذوى الشأن. تحدث عن العديد من السياسيين الذين أعجب بهم ومن بينهم سيناتور روبرت لا فوليت. لقد كان السيناتور على درجة من الحساس لإجراء إصلاحات بالحكومة لدرجة أن أحاديته أصبحت تدارى في الألعاب السياسية. وفي إحدى المناسبات. تسبب في إصابة يده إصابة شديدة حيث ضرب بها بحساس على المنصة مما أدى إلى أن يجعلها بجانبه في ضمانة لعدة أسابيع.

ويمكن تصنيف المقصور «يوسف كازش» بين أكبر مصوري الشخصيات في العالم. لقد قام خلال فترة حصة وثلاثين عامًا باستخدام عدسته في تسجيل صور كبار الرجال والنساء في العالم. وهو يسافر من الاستديو الخاص به في أوتاوا بكندا إلى واشنطن - لندن - باريس أو أي مدن أخرى ليصنع صورة أي زعيم عالمي بارز حسب الطلب فلماذا كانت الصورة التي يلتقطها كازش عظيمة ومختلفة عن أي صورة أخرى؟ لن نجد الإجابة في استخدامه لاسطيو خاص أو عدسات خاصة أو حتى معدات خاصة للإضاءة. إن الفرق يكمن في كازش نفسه. لقد شرح الأمر بنفسه حيث قال: «إنني أولد داخل حائسًا زائدًا عندما أعمل للدرجة أن الموضوع يصبح جزءًا لا يتجزأ من هذا الحساس. وفي نفس اللحظة التي ينعكس فيها هذا الحساس من خلال الموضوع. نسمع صوت مصراع الكاميرا يفتح وهكذا تصاف صورة شخصية جديدة إلى «هيو العظيمة» «لكازش».

الحساس يصلح في أي مكان:

لكن أومض أن الحساس لا يتطلب أية بيئة خاصة ليبرز بذوره ونوره فيها. فإني استعيد وجوده في أماكن تبدو مختلفة للغاية. لقد شاركت في حلقة دراسية عن الحديث المؤثر أقيمت في سجن جزيرة ويكرز. حيث كرسنا نحن المعلمين وقتًا لهذا البرنامج الخيري. على أمل أن تساعد بعض النتائج المفيدة التي تستخرج عنها الحلقة الدراسية السجين على تحقيق تغييرات ناجحة في حياته عندما يعود إلى المجتمع في نهاية مدة

العقوبة. لقد كان من العوامل المشجعة أن نرى الطريقة التي يتجاوب بها النزلاء. هناك في داخل قاعة الترس هذه في وسط أحياء مدينة نيويورك. سمعت أحداث تميز بالحساس الزائد عن تلك الأحداث التي يلقها بعض الطلبة في الأكاديميات المحيطة بنا.

من بين تأثير العرعر السابق هذه الحلقة الدراسية لما حدث بعد انقضاء عام واحد على نهايتها. حيث كنت مسرولاً - يصلني قائلاً مدياريا لمكتب الخدمات مدينة نيويورك - عن الحضور إلى مسرح كل عملية لإلقاء القبض على مدعى المخابرات بالمدينة خلال جولاني أثناء نوبات عمل في فرقة الباحث رقم ٢٨ في قلب حي هارلم. أجريت مقابلة مع أحد المدنيين الذي تم القبض عليه وفي حوزته كمية من المبروتين. وفي نهاية استجوابي له قال المدعى: إنني أذكرك من الحلقة الدراسية الخاصة بالحديث المؤثر والتي أقيمت في جزيرة ويكرز.

وأثناء مناقشاتنا علق على كيفية استفادته من الحلقة الدراسية وأبدى أسفه على أن عادة تعاطي المبروتين لديه شتت من وضع حمايته موضع الممارسة في الاتجاه الصحيح. الحساس والبيع:

لقد تهيأت الشركة العامة للتأمين بولاية كونكتكت قيمة الحساس حيث قامت باستمرار بنشر إعلانات الصفحة الكاملة في مجلات واسعة التوزيع لتلقين فضائل هذه المسمة الشخصية المضمونة وتستخدم عناوين مميزة مثل «الطلب» يثبت السن والحساس يثبت الرجال. ويعتبر مديرو المبيعات والشرفون الآخرون الذين يقاس نجاحهم بالنتائج - يعتبرون الحساس أهم مفتاح لزيادة المبيعات (عندما يرتبط طبعًا بالمعرفة والإخلاص).

لاحظ تركيب كلمة الحساس بالإنجليزية: فإذا قسمتها إلى مقاطع وغيرت الهجاء قليلًا فإن كلمة الحساس i-asm - thus - i-asm تصبح i-asm - thus - i-asm. وهكذا نكون. ونعكس الكلمة في تركيبها الجديد المعنى الذي يقول بأن الفرد يكون مؤثرًا بقدر ما يشهد من حماس. وغالبًا عندما يدرس شخصًا منتهجًا في كيفية الحديث المؤثر أو منهجًا آخر في المبيعات أو أي جوانب أخرى لتطوير الشخصية. فإن عائلته وأصدقائه يلاحظون تغييرًا إذا كان حقًا قد استفاد من هذا المنهج الدراسي.



وهم عادة يلاحظون أن الحريج يبدو أكثر حيوية فهو يتسم في أغلب الأحيان ببعض الآخرين طواعية. وخلاصة الأمر، لقد أصبح أكثر حماساً.

تعقد كثير من إدارات شئون العاملين امتحانات لتقييم حاصل الذكاء للموظفين الجدد. وتقي امتحانات الذكاء تلك بالعرض. ولكنها ليست الإجابة الكاملة. فهي لا تستطيع قياس تلك الصفة الحيوية التي استطاع عملاق التسويق ف. و. ولورث أن يضعها فوق كل الصفات الأخرى وهي الحماس. يمكن فقط قياس هذه السمة المرغوبة بشدة عن طريق الملاحظة الشخصية وأيضاً عن طريق الملاحظة والاستماع إلى كيفية تفاعل الفرد بالنسبة لاحتكاكات الاتصال مع الأشخاص الآخرين.

#### الحماس والتحميل:

ذات مساء دخلت إلى مسرح اللهجة البيديه (وهي لهجة متفرعة عن اللغة الألمانية وتكتب بحروف عبرية) في الطريق الثاني - الشارع الثاني جنباً إلى ذلك بعد أن بدأ العرض. ومكنت في المؤخرة أشاهد «مولى يكون» نجمة العرض في المسرح السيني. فاقتربت من مدير المسرح وهمس في أذني: «هل تصدق أنها تعدت الستين» لقد كان من الصعب علي أن أصليق هذا الأمر. لقد كانت مس ويكون تمنع بحيرة وفنية وتأتي امرأة أصغر بكثير. مرة أخرى همس المدير: «كل ليلة قيل أن تظهر على المسرح تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية». وهذه الحقيقة ذات مغزى لكل من يؤدي دوراً أمام جمهور من المشاهدين. تماماً مثلما يفعل لاعب البيسبول أو كرة السلة المحترف قبل أن تبدأ المباراة. حيث يقوم بعملية التسخين. فإن مولى يكون - وهي في قمة شهرتها لا تلاقى جمهورها حتى تكون في كامل لياقتها. بينما تساعد تلك التمرينات الرياضية على استرخاء جسدها فإنها تفيد أيضاً في تحقيق سرعة الاستجابة لديها وتنشيط القدرة على التعبير بهدف زيادة حماسها.

#### الحماس والوعظ:

ذات مرة سئل الواعظ الكبير «هثري وارد يشر» من قبل أحد القساوسة الزائرين: لماذا يجلس مستمعوك على أطراف مقاعدهم وهم ينتظرون الكلمة التالية منك. بينما غالباً ما يغلب النوم على الحشد الذي يستمع إلى خلال إلقاءي للوعظ؟

حينئذ نظر بينتر المجلل بإمعان إلى زميله القس وقال: «إن العلاج أمر بسيط احتفظ بشخص بجوار المنبر ومعه عصا طويلة وأطلب منه أن يلاحظ الحشد الموجود عن قرب. في كل مرة قيل فيه إحدى الرموز لتمام. فإن عليه أن يمد عصاه ليضربك ضربة خفيفة على ظهرك فهذه تعتبر طريقة أساسية لكي يتولد عندك مزيد من الحماس. ولكنني على ثقة من أن المتحدثين سوف يفهمون المقصود من ذلك.

#### زيادة الحماس:

سواء استخدمت عصا بينتر المجلل أو الدق بعنف على المنبر كما فعل سيناتور لافوليت أو لجأت إلى حركات ديموسينس على الشاطئ أو مارست تمرينات مولي يكون أو اتبعت سياسات شئون العاملين الخاصة ب. ف. و. ولورث أو طريقة المعالجة الفنية لصور يوسف كارش. سواء اتبعت هذا كله لكي تغلب على الموانع المكسبة لذلك. فإن هذا الأمر متروك لك. عليك أن تتبع الأسلوب الأجدد أو الصيغة الأحسن لك لكي تزيد من حماسك. فإذا ركزت اهتمامك على مثل هذا التطوير للشخصية. فسوف تسيطر على الأنا العليا لديك وتسمح لنفسك بالتحقق من قوتك كمتحدث مؤثر.

بعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعها جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة التي ستتعرف عليها الآن.

#### الممارسة:

من وجهة نظر واحدة فإن الحديث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى تجعلها الممارسة في أكمل صورها. فإذا أردت أن تتفوق في عزف البيانو، فإنك تعرف على البيانو وإذا أردت أن تزيد من سرعتك في الكتابة على الآلة الكاتبة، فإنك تكتب على الآلة الكاتبة. فإذا كان عليك أن تجرى في سياق لمسافة ميل واحد، فإنك تقارن الجري لمسافة الميل المطلوب. وبالمثل إذا أردت أن تكون متحدثاً أكثر تأثيراً، فإن عليك أن تتحدث أمام الجماهير حتى تستطيع أن تعرف موضوعك وأن تؤمن به وأن تكون نواظراً للحديث عنه. لكن إذا لم تستطع أن تحول هذه العوامل إلى عمل، فإن كل ما ذكرناه آنفاً سوف يقع هباءاً.



### القيمة الدلالية للممارسة:

إذا غربت في أن تحصل على محاضرات في الحديث المؤثر، فإن ذلك سيكلفك مئات الدولارات، علاوة على لمن شراء هذا الكتاب. هل ستدفع تلك المئات من الدولارات لكي تشعر بمزيد من الرضا أو من أجل مبادئ مختلفة أو لأجل تعليم جيد؟ لا، إنك ستدفع المبلغ الضخم من النفود لكي تحصل على فرصة الممارسة. هذا هو خرق الأساس بين هذا الكتاب ومحاضرات الحديث المؤثر. إنك عندما تستخدم هذا الكتاب، فإن عليك أن تجد جمهوراً لكي يوفر لك الممارسة. عندما تحصل على منهج دراسي، فإن زملائك من الطلبة يصلحون كجمهور في كل دورة دراسية. ولقد يبدو أن مئات الدولارات مبلغ ضخم تدفعه لنال فرصة الممارسة، ولكنك إذا كنت جاداً فإن هذا المبلغ يساوي تلك الممارسة.

### الممارسة والمسرح:

عندما كنت في لندن في عام ١٩٥٨، كان سير لورانس أوليفيه يظهر في مسرحية «المهزج». لقد ذهبت إلى شباك التذاكر وطلبت تذكرة، لكن الشخص الموجود بداخله ضحك وشرح لي أن تذاكر العرض قد بيعت منذ ثلاثة أشهر قبل بداية العرض. لقد رفض أوليفيه عرضاً قيمته ٢٥٠,٠٠٠ دولار ليتمثل قبلًا شيئاً لكي يقوم بطولته هذا الإنتاج المسرحي في مقابل حوالي ١٥٠ دولار في الأسبوع. فلماذا اختار أن يعمل يمثل هذا المجد الزائد في مقابل مثل تلك النفود القليلة؟ إن الإجابة تكون من كلمة واحدة الممارسة في أغلب الأحيان. ينبغي على الممثل الكبير فعلاً أن يهوى إلى المسرح. عليه أن يظهر أمام جمهور من النظرة لكي يمارس ويحسن كل مهارات التمثيلية التي تساهم في إقامة العروض العظيمة.

لقد شرح روبرت برستون قيمة التمثيل في المسرح التقليدي بقوله: «مع المشاهدين المتجاوبين فأنت تحصل على شيء ما عندما تعطي. إنهم دائماً مختلفون، لذلك فأنا دائماً مختلف. إنني أعلم شيئاً عند كل عرض».

### الممارسة والسياسة:

لقد حاول الرئيس كينيدي أن يكون مرشحاً لمنصب نائب الرئيس في عام ١٩٦٦

لكنه أخفق. حينئذ ركز أنظاره على موضوع الرئاسة حيث قام بمخاطبة الجماهير - خلال السنوات الأربع التي تلت هذا العام - في أنحاء الولايات المتحدة. لقد قالت إحدى المقالات الصحفية «ليس هناك شك في أن ذلك يعتبر عائداً كبيراً من التحريه. لقد كان كينيدي مؤثراً دائماً وهو يخاطب التجمعات الصغيرة، وهو الآن قد بدأ يظهر كخطيب وسط الجماهير ويعتق تفوقاً عن طريق الثقة التي اكتسبها ولم تكن لديه منذ سنوات قليلة. وعندما يشاهد أحدنا الرئيس كينيدي وهو يعقد مؤتمراً صحفياً، فإن المفردة تبدو كما لو كانت قد أتت إليه بطريقة طبيعية. أما هؤلاء الذين تبعوا حياته العملية عن قرب فإنهم يعرفون أن امتيازه في مواجهة الجمهور قد أتى عن طريق سنوات طويلة من الممارسة».

### الممارسة وذاكرة العضلات:

عندما يمارس لاعب الكرة أو الراقص الماهر أو أي مؤد آخر تمريناته، فإنه يكرر نفس الحركة الصحيحة مرات ومرات. وبسبب هذا التكرار في أن جسده يتجاوب ألياً عندما يدعو عقله إلى إجراء تلك الحركة نحن نطلق على هذا الأمر «ذاكرة العضلات» أي أن تفعل الشيء الصحيح بدون وعي بكل حركة صغيرة. عندما يواجه متحدث قليل الخبرة جمهوراً فإنه لا يعرف ماذا يضع يديه أو عينيه أو حتى بقية جسده. أما المتحدث الجيد، فإنه يمارس عملية الاستفادة من جسده. ينبغي عليه أولاً أن يصنع الحركة وهو واثق بها. بعد فترة وجيزة تتغلب ذاكرة العضلات ويبدأ نفسه قاطراً على أن يركز على كلماته، بينما تقوم يده وعينه وجسده عامة وبطريقة آلية بأداء الأشياء الصحيحة.

### الممارسة والأفلام السينمائية:

عندما ظهر فرانك سيناترا في فيلمه الأول كان يتقن تمثيله الشيء الكثير. على أية حال، بعد مرور أعوام ليست بالكثيرة، حصل على جائزة أكاديمية لتمثيله في فيلم «من الآن وإلى الأبد». لقد تطور سيناترا من الضعف إلى الامتياز من خلال الممارسة.



### الممارسة والمؤثرات السياسية:

عندما نهض السناور جون جلن عن أوهايو (والفضاء الخارجي) ليلقي خطابه الرئيسي في مؤتمر الحزب الديمقراطي عام ١٩٧٦. كان على وشك أن يلقي أهم حديث سياسي له طوال حياته. فإذا كان الحديث بارزاً، فمن المحتمل ترشيحه للنصب نائب الرئيس. وإذا سقط الحديث، فإنه لن يحظى بهذا المنصب. وسقط الحديث.

بينما كنت أ شاهد السناور جلن وهو يحاول - بلا نجاح - أن يستحوذ على الانضمام الكامل لجمهور النواب الفلبيين متغلباً بالبال، تذكرت منهذا تائلاً حدث في مؤتمر الحزب الجمهوري عام ١٩٥٢ حيث كان السناور (يقرب ديركسن) يقف على المنصة في مواجهة حشد عاصف من النواب. كانت مجموعة النواب المعارضة تنير صخباً وأراد ديركسن أن يوقف هذا الصخب. فوقف على المنصة دقيقة بعد دقيقة بعد دقيقة بسأل الجمهور باحترام أن يعيره انتباهه. ثلاثت الضجة يبط، وانتظر ديركسن ثم انتظر وطلب السكوت وأخيراً حصل على الهدوء ثم ألقى خطاباً عظيماً. لقد كان السناور ديركسن أستاذاً في إلقاء الخطب، ولا يمكن إلا الخبير الحقيقي أن يسيطر على حشد من هذا النوع. فقد قضى ديركسن سنوات طويلة في الممارسة لم تتوفّر للسناور جلن. وهذا هو الفرق الكبير بين الاثنين.

### لماذا يجب عليك أن تمارس:

سوف توضح في الفصل التالي ما الذي ينبغي عليك أن تمارسه. وحتى ينبغي عليك أن تمارس. وأين ينبغي عليك أن تمارس وكيف ينبغي عليك أن تمارس. عند هذا النقطة نحن معنيون فقط بالإجابة عن سؤال «لماذا ينبغي عليك أن تمارس ولماذا ينبغي عليك أن تقبل كل فرصة متاحة للحديث؟»

إن الإجابة الواضحة هي أن تتحسن. وعلى أية حال فإنه يوجد عامل نفسي و الموضوع. فإذا كان موقفك سلبياً نحو الممارسة ولا نسعى إلى كل فرصة متاحة للحديث، فإن كل موقف للحديث تواجهه سوف يكون مفيداً بعدم الحسم والقلق. من ناحية أخرى، إذا حسمت أنك من الآن وحتى نهاية حياتك العملية كنت تحدث على أساس أنك سوف تقبل كل فرصة ممكنة للحديث، فتكون قد خطوت خطوة طويلة.

إلى الأمام. وستحل الثقة ورباطة الجأش محل عدم الحسم والقلق. إن هذا يعني بالطبع العمل، لكن في كل مرة تعد حديثاً وتندرب عليه، ستتحسن قدرتك.

لقد عبر يوليوس قيصر في مسرحية شكسبير تعبيراً جيداً عن هذا الأمر عندما قال: «إن الجبان يموت آلاف المرات ولكن الشجاع لا يلقى الموت إلا مرة واحدة» لذلك دع الجبناء يموتون كل مرة يواجهون فيها موقفاً يتحدون فيه ولكن شجاعاً واتخذ قراراً بأن تقبل في كل الأحوال كل دعوة للحديث.

### أهمية الضرورات:

إذا حدثت وتذكرت فقط - بعد أن تفرغ من قراءة هذا الكتاب - ما قرأته عن الضرورات، فتكون قد حصلت على قدر عظيم من الفائدة. لكن تكون عادلاً بالنسبة لأي موقف من مواقف إلقاء الأحاديث أو الخطب، فإنك يجب أن تسليح بالمعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة، إن ما يقع في مقدمة هذا الكتاب سيعمل على تهذيب مقدرة الحديث لديك. وإثراء محتوى أحاديثك ويزيد من شعور الاستمتاع والرضا الذي يُشعر من واحدة من أكثر التجارب إثارة على وجه الأرض ألا وهي مخاطبة الجماهير.



مالا تهتم به عند الحديث المؤثر

إن المتحدثين الطموحين غالباً ما يترقبون المشاكل حتى ولو لم تكن هناك أية باذرة في الأفق، فهم يتخيلون وجود مضاعف كبيرة بينما تشكل تلك المضاعف في واقع الأمر أعداءهم الخطرين حيث تجعلهم على تيقن رأى سليمي. على مدى السنين، كان عتدي طلبة كثيرون يأتون إلى سرّاً ويقولون: إن هذا الحديث المؤثر عمل عظيم بالنسبة للشخص العادي، ولكن - لسوء الحظ - ليس هو بالعمل الجيد له. أترى أفي... وهكذا يخشون الجملة بذكر شيء نافع. يقع في قسم مالا تهتم به، فهناك بعض العوامل التي تعتبر - خطأ - حواجز لا يمكن تخطيها للوصول إلى حياة عملية ناجحة للتحدث. وسوف نوضح كيف يمكن إزالة بعض هذه الحواجز الزخمية كيف يمكن تجنب بعضها وأيضاً كيف يمكن أن تؤدي إلى اختفاء البعض الآخر.

هناك أحد العوامل - بصفة خاصة - ينظر إليه خطأ كحاجز نفسي يمكن تحويله بفعل السحر إلى شيء معين للغاية. دعنا نبدأ بهذا العامل الذي أنسيه فهمه واعتبره غير الحكيك - بتغير رواية - عملاً ضاراً في الواقع إن هذه العاطفة - ألا وهي العصبية - تعتبر مساعدة عديدة القيمة للمتحدث المستر.

العصبية

لو كنت أحد تلاميذي في الحلقة الدراسية التي أنظمتها عن الحديث المؤثر لما أعلنت مقدماً أنني سأناقش موضوع العصبية، بدلا من ذلك كنت أصيب في حالة من العصبية لكل فرد في الفصل حتى يمكنهم أن يفهموا الموضوع الذي نتحدث عنه. هكذا يمكن ترتيب الأمر: في أول الأمر، أذكر تلك الجملة للفصل: «قرب نهاية شرحنا للضرورات أوصينا بأن نتخذوا قراراً بقبول جميع الدعوات الخاصة بالتحدث. والآن سوف ندعو فرداً من هذا الفصل ليلقي حديثاً قصيراً يستغرق هذا الحديث ثلاث دقائق فقط عن أي موضوع يختاره. وسوف نختار المتحدث عشوائياً سأختار

ويعتبر رقم ٤٢ وأبدأ في العدد وأنا أشير إلى أفراد الفصل. أي شخص أشير إليه أن أقول ٤٢ سيكون عددنا. لنبدأ العدد واحد - اثنين - ثلاثة. وهكذا باستمرار. ببطء يزداد التوتر في الغرفة. وعندما أصل إلى رقم ٢٨ أتوقف عن العدد وأقول الفصل من فضلكم لاحظوا حالتكم الجسدية في تلك اللحظة لكن تبتسوا ما إذا كنتم تعانيون من الأعراض الآتية: التيقن بعنف في المحدث - القم الحياض - الجلال تحت الإبط - غصة في الحلق - ضربات النبض السريعة - اضطرابات في المعدة - حرار في الأيدي - أو ضعف في التركيب.

إن أتمنى أن تكونوا جميعاً قد عانيت من الأقل من إحدى تلك الأعراض. لأننا جميعاً علامات على العصبية. فإذا لم تكن قد عانيت من أي تغيير جسدي، فإن الأمر لا يخرج عن شيئين يؤثران في حالتكم الخاصة تلك: إما أنك غبي جداً لدرجة أنك لم تشعر بأي إحساس من العصبية. أو أنك لا تهتم بأداء عمل جيد لكن إذا كنت تتعجب بالذكاء العادي وترقب في أداء عمل جيد فينبغي أن تصبح عصبياً. لقد بدأت في استخدام تلك الطريقة عام ١٩٥٤. وفي خلال ما يزيد على عشرين عاماً لم يكن لدى طائفة يعرض على أن اسمه غيباً أو أن أتهمه بعدم الاهتمام. إن هذه الرواية دليل حسن وجيد على توزيع أعراض العصبية المدهشة بطريقة غاية في الكرم على هؤلاء المشاهدين جميعاً.

لقد أكدت بطريقة خاصة - على قيمة العصبية وذلك من خلال حلقات الدراسة عن طرق التعليم، فيعد أن عرضت المعلمين الجدد والطريقة توليد العصبية عن طريق العدد قلعت لهم نصيحة. لقد نصحتهم بأن يطلبوا نقلهم من سلك التدريس إذ لم يستطيعوا أن يصبحوا عصبين. تقوم هذه النصيحة على فرض أنهم ليسوا أغبياء. عليهم أن يتفادهم للعصبية بدل على عدم كبرانهم ونفاق عملهم.

أسباب الخارجية للعصبية:

«سفتا العصبية بأنها «ثينة للغاية» و«مدهشة» ويمكننا أن نخضع عليها صفات وألقا أخرى ولا تتم بأنها تضيق زخرفاً غير ضروري إلى سوء جيل سقاة العصبية مدهشة لأنها الوسيلة التي زودتنا بها الطبيعة لنهتة الجسم الواحد علان



الطوارئ، وهي أيضًا الوسيلة التي زودتنا بها الطبيعة لزيادة الحساسية لدى كل حاسة من حواسنا كي تتمكن من الاستجابة السريعة، ومن الأداء الجيد، وتستطيع أن تركز تركيزًا مكثفًا، فنحن نصبح عصبيين عندما نواجه بالتحدي، وعندما يكون لدينا سبب للاهتمام أو - ولكن صرخاء - عندما نكون خائفين، والخوف يعتبر عاطفة طبيعية تحدث عندما يواجه الخطر أي حاسة من حواسنا الخمس، قد تكشف حاسة الشم لديك رائحة شيء يحترق في منزلك في الساعة الثالثة صباحًا، وقد تحريك حاسة اللمس لديك أن باب منزلك مفتوح عندما تكون على يقين أنك أغلقت منذ ساعات قليلة مضت، وبالمثل فإن حاسة النظر لديك قد تجعلك تشعر بالجمهور الذي ستواجهه بعد قليل أيضًا تغير حاسة السمع لديك عقلك أنه قد تم تقديمك منذ لحظات كنت تحدث نال، أي موقف من تلك المواقف قد يكون السبب لحلق العصبية لديك، نتيجة لأن إحدى حواسك دفعتك - إلى الشعور بالخوف.

#### الأسباب الفسيولوجية للعصبية:

شرحنا الأسباب الخارجية للعصبية، والآن دعنا نفحص ما يحدث داخل الجسم أي التغيرات التي تحدث في وظائف الأعضاء، وتصاب العصبية وتجهلنا قادرين على الأداء الأفضل.

عندما تترك إحدى حواسنا موقفًا محيّرًا، فإنها ترسل في الحال رسالة تحذير إلى المخ، في نفس اللحظة يتصل المخ الرسالة إلى الغدة فوق الكلوية التي تفرز الأندرينالين في الدم فيدفع تيار الدم الأندرينالين إلى القلب الذي ينشط فيضخ بسرعة مسببًا زيادة قوية في معدل دقات النبض، وبالتالي في كمية الدم التي تصل إلى كل الأعضاء الحيوية - بما فيها حواسنا، وبين طريقة العين وانتباهها، فإنك الآن تستطيع أن ترى وتسمع وتذوق وتشم وتفكر بطريقة أفضل، تحدث معجزة الاستجابة الفورية تلك لدى كل الأشخاص الطبيعيين، وتحقق فائدة عظيمة لهؤلاء الذين يتعلمون ويستفيدون منها.

في عام ١٩٦٤ خصص مكتب التربية والتعليم بالولايات المتحدة مبلغ خمسة آلاف دولار لجامعة إلينوي لكي تبحث عن علاج للخوف على المسرح، وقتها ذكرت لطبيبي أن هذا يعتبر بجهلًا غير موق، حتى تاريخه لم يعلن عن أي علاج وأستطيع أن

أؤكد لكم أنه غير متوقع في الغريب العاجل فالعصبية أمر طبيعي كالنفس، وتغير ذلك الأمر يمكن أن يكون ضارًا، أما محاولة استئصالها فيمكن أن تؤدي إلى كارثة، دعنا نلقي نظرة على التقرير:

قد تشعر أن شرحنا للسبب والنتيجة في موضوع العصبية قد تم بطريقة مبسطة للغاية، وقد تشك أيضًا في أن كل فرد قد مر بهذه التجربة، وقد تسأل عن الحقيقة التي تؤكد استعادة كثير من الأفراد المستعيرين من وجودها، وقد ترغب في دليل إذا كانت الحالة هكذا، دعنا نلقي نظرة على التقرير.

من الآباء المحترمة إلى حد كبير في تاريخ المسرح الأمريكي « هيلين هاوز » لقد حصلت على قدر كبير من التقدير لدرجة إطلاق اسمها على مسرح برودواي تكريمًا لها، حدث أن أجرى أحد الصحفيين لقاءً معها بمناسبة افتتاح هذا المسرح، وسألها عما إذا كانت - بعد تلك الحياة الحافلة على المسرح - قد شعرت بالعصبية في وقت من الأوقات قبل العرض المسرحي فأجابته: « إن اليوم الذي يلئ الليلة التي أفضل فيها في أن أصبح عصبية، هو اليوم الذي سوف أعزّل فيه المسرح، بعبارة أخرى، إن هيلين هاوز بعد آلاف العروض المسرحية لازالت تشعر بالعصبية قبل مواجهة أي جمهور جديد.

أي شخص شاهد عرضًا للرجل الفرنسي اللطيف مورييس شيفاليه قد يصعب عليه أن يصدق أنه لم يعرف في إحدى المرات كيف يستفيد من العصبية، في فترة شبابه وهو يقف أمام الجمهور شعر بالعصبية ونس سطرًا مما أدى إلى إصابته بالذعر فاضطر إلى أن يغادر المسرح.

حدث ذلك مرة ثانية مما حدا به إلى مغادرة باريس ليفكر في مهنة جديدة، وفي مدينة سوجون الصغيرة التي الدكتور دوبروا الذي استمع إلى مشكلته، قال له الطبيب: « مورييس، لا تخف من أن تكون خائفًا، ثقيل شيفاليه النصيحة وعاد إلى باريس حيث لاقى نجاحًا، هناك لمدة تزيد على أربعين عامًا - تقبل الخوف كشيء طبيعي، واستغل العصبية التي تنشأ عنه لمساعدته في الحصول على مهنة متألفة للغاية، من بين ما قاله شالك ماكينسل البطل السابق لمباراة التنس المفتوحة للهواة



والمحترفين بالولايات المتحدة « إذا لم تكن عصياً فإنني أخسر » بعبارة أخرى أن علي أن يكون عصياً يلعب بامتياز

في إحدى المرات قال «ستان ميوزبال» نجم البيسبول العظيم «عند نهاية كل مباراة أشعر وإرغاق شديد بسبب الضغط الشديد على الجهاز العصبي» لم يكن سبب هذا الإرغاق هو الجري أو ضرب الكرة أو رميها، بل السبب في ذلك هو تآلق العصبية المختزنة التي لم تجد السبيل لتصرفها، قد يحصل اللاعب في مباراة البيسبول على اثنين أو ثلاث من الكرات الطائرة في كل المباراة إلا أنه على الرغم من ذلك، يكون متصبداً بأعصابه مع كل رمية من الرميات التي تصل إلى ضارب الكرة، لهذا ترى كثيراً من لاعبي الكرة يسحقون فقاظهم أو يشدون قبعاتهم بقوة أو يدقون بأرجلهم في الوحل أو يفعلون أي شيء آخر ليتخلصوا من عصبيتهم.

ذكر بايرون تلسون لاعب الجولف الشهير أنه كان يشعر بالمرض وبالرغبة في التخلي عن اللعب قبل بداية بعض الدورات الرياضية، هنا ترى أيضاً تراكماً للعصبية يظهر بوضوح فهو يصيح عصبياً قبل بداية الدورة الرياضية، وينتج عن ذلك إحساسه بالانكساف، حيث إنه لا يجد وسيلة كافية للتخلص من تلك العصبية، لكن بمجرد بداية الدورة الرياضية تهل المشكلة فقد استنفذ عصبية في إجابة اللعب.

عندما فاز «دوج فورد» بالبطولة في أوجستا، سدد ٦٦ ضربة في اليوم الأخير قال أحدهم إن فورد لا يملك أعصاباً، ولكن كنت أعرف عدم صحة هذا القول، كنت شاهدت البلوفر الجفيف الذي يرتديه دوج وقد تشرب بالعرق الناتج من العصبية من تحت الإبط وحتى المرفق.

ذات مرة سألت لاعب الجولف «جيمي ديماريت» أن تولد بالمر العظيم ما الذي يفعله عندما يكون على وشك الرميين الأخيرين ليفوز بالدورة الرياضية فقال بالمر: «بني أصبح عصبياً وهكذا يبدأ الأدرينالين في التدفق.

أيضاً أشار «جون نيوكومب» نجم التنس الاسترالي إلى المساعدة التي تلقاها من تدفق الأدرينالين عنده خلال المباراة القاسية التي لعبها خلال الدورة المفتوحة في تورنت، هل بالولايات المتحدة.

في مجال المرح، إليكم قائمة بأسماء بعض المبتلين الذين أفضوا إلى العصبية.

فقد أصاب بول موف، بأن في معدته في الليلة الافتتاحية للسرعة «مباراة الرياح» عتفاً اقتراباً من المرح، ورأى اسند، بدلاً بالأشواء، كذلك لم يستطع حسن سميوات بأي حال من الأحوال أن يظلم على طرح الحول هذا أثناء فترة ترويقه للفنيل، وكان زويرت تيلور بعد مرور ثلاثين عاماً من حياته الفنية عصبياً كما كان في البداية، أما جيمس ديروانت، فكان يظهر دائماً على المسرح في حالة من العصبية، وبالمثل لم يكن بوبي دارين يتخلص من عصبية إلا بعد أن يغني أغنيته الأولى، وكان ألفيس بريسلي بنفس الحال، أما ميلتون بيرل فيشعر أنه محظوظ لأنه عصبي، وبالمثل جيري لويس - فيل سيلفرز ونانسي واكر - جياكي جليسون. جيمهم يحصلون على دقائق قليلة بعد رفع الستار لكن يتجمعوا قوامهم، وبالنسبة لرونالد بيرسون فهو لا يستطيع النوم في الليلة التي تسبق اقتراح أي عرض لما قبل أربعة أيام من اقتراح مسرحية «عالمك دوللي» فقدت «كارول تشانج» شهيتها، وتؤكد جرتروود لورانس أن التوترات التي شلقت الفنيل قد تزايدت لديها مع مرور السنين، عندما حالت كورنيليا أوتس السكر والدنيا عن الزمن الذي تسترقه لكي تطلب على قلبها أجابته: «كل حياتك» وقد شعر الفردلنت بالثقل قبل كل عرض كان يؤديه على مدى خمسين عاماً في الفن، وأوضح لين فورتان أن أي عمل يدعي أنه لم يشعر بالخوف، فإنه لا يذكر الحقيقة، وفريق عظيم آخر يعترف بالخوف من بينه أن جاكسون رالي والاش، ويعد اليك جيس متأثراً بعدة أيام قبل بداية أي عرض جديد، أما بورت لاهر فكان مضطرباً بالفرقة طوال حياته الطويلة كممثل كوميدى، ويلجأ جودي نوبر إلى الراحة قبل بدء العروض الفنية لتهدئة أعصابه.

قال «تيلفورد تايلور» المستشار الرئيسي في محاكمات جرائم الحرب بتوميرج «الوقت الشهير» يعتبر أدولف هتلر - بكل تأكيد - أعظم خطيب عقل المنصة في العصور الحديثة، إن الجماهير العريضة كانت تحصل على إشارة أحاسيس هتلر، بعبارة أخرى يمكن القول إن الجماهير العريضة جعلت هتلر عصبياً، وبالتالي أشد تأثيراً.

يعتبر لاعبو الجولف «بين هوجان» أحد اللاعبين العظام للجولف على مدى



العصور. قال هذا اللاعب ذات مرة «إذا لم تشعر بالعصبية فأنت لست إنساناً، أيضاً قال آرثر آش ييطل السابق للدورة المفتوحة ودورة وفيلدون بالولايات المتحدة، إن كل جسم يضطرب في وقت أو آخر. وينصح آرثر بأن الوسيلة الجيدة لتجنب هذا الاضطراب، هي التركيز السليم على العناصر الإيجابية لمحاولة الفوز بعد وفاة الكاردينال «سيلماني» روى عنه مساعدوه أنه كان عصياً عند إقامة الشعائر العظمى. كما اعترف الرئيس السابق فورد بأنه كان يشعر باضطرابات في الأمعاء والمعدة قبل إلقائه أي خطاب هام.

### معنى هذا التقرير عن العصبية:

هذا التقرير يتحدث عن نفسه. حيث ثبت بطريقة عملية أنه يوجد في كل نشاط يقوم به مؤدي يظهر أمام جمهور من المشاهدين قدر من الخوف - الاضطراب - الخوف المسرحي - الترفزة - التوتر - القلق - فقدان الشهية - الأرق - المرض - وبعض الآثار الجانبية الأخرى التي تدل على العصبية. لكن الشيء الهام، هو أن الفنانين الذين يعانون من تلك الأعراض المرضية المتنوعة يصيرون عليها، لأنهم يريدون أن يتقنوا أعمالهم بأقصى طريقة ممكنة. ويذكر الكثير من الفنانين: أنهم يرحبون بتلك الأعراض العصبية لأنهم متأكدون أن وجودها يساعدهم على الظهور في أحسن صورة أمام الجمهور. على العكس من ذلك عندما تتجسر أعراض العصبية تلك أو تختفي تماماً، فإن التجوم يعانون من المتاعب. عندما يحدث ذلك سوف تسمع كلمات كذلك التي قالها لاعب كرة السلة «بوب كوزي»: «إن علي أن أبحث عن طرق مختلفة شمر حماسي لمباريات الكرة، لكي أعقب على مشاعر الرضا التي تتناهي» أو كلمات لاعب التنس «بيل جين كنج»: «يبدو أنني غير قادر على أن أصبح متوتراً. إن في حاجة إلى أن أكون عاطفياً أكثر وأن يكون لدى حافز يدفعني إلى الأمام. وأيضاً كلمات لاعب الجولف «برت يانسي»: «فقدت البطولة في أوجها بسبب الخضر الثلاث الأخيرة فاعتقدت أنني سأصاب بصدمة نفسية ولكن بدلاً من ذلك شعرت بأنني خلوت من أي انفعال. هكذا نرى أن هؤلاء اللاعبين الكبار الثلاثة يبدون حظهم لعاب العصبية عليهم، لذلك تطلوا في الحصول على تلك الثقة الإضافية التي يحتاجون إليها.

### كيف تستفيد من العصبية؟

هل يمكنك أن تتخيل مدى العصبية التي يشعر بها رائد الفضاء الجالس في سفينة فضاء ينتظر أن ينطلق ناحية هدف مثل القمر؟ لقد فكر كولونيل جوت جيلن بمعنى في هذا الأمر وأبدى ملاحظات ذات مغزى، حيث قرر أن الخوف أمر طبيعي للغاية، فإذا أدى إلى شل حركتك في هذه الحالة يعتبر أمراً جازماً، أما إذا سيطرت عليه فإنه يصبح مفيداً، إنه يشعر أن أحسن ما تفعله للسيطرة على الخوف، هو معرفة كل ما نستطيع معرفته عن موقف ما.

هذا المبدأ ينطبق على الحديث المؤثر. فقد عرفت الآن جيداً الجوانب النفسية والجسدية للعصبية، وعرفت أيضاً أنها مفيدة وضرورية. وفي الشغل عندما تشعر بالعصبية لا تكن من طبقة المرأة وتصبح مرتبكاً وبلا فعالية. على العكس كن مجتهداً. تقبل ذلك الإحساس المدهش بالعصبية ودعه يعاونك على تحقيق أداء أفضل. لا تهتم بالتجمل:

يعتبر التجمل أيضاً إحساساً طبيعياً للغاية. يشعر به كل البشر بدرجات متفاوتة خلال فترة من حياتهم حيث يتجمل بعض الأشخاص إذا فعلوا شيئاً أمام الناس، فمنهم من يتجمل من مظهره، والبعض الآخر يتجمل من تقص في التعليم، أما الآخرون فيتجملون وهم في سن صغيرة ويتخلون عن شجنتهم بعد ذلك. وهناك بعض الأشخاص الذين لا يتجملون في الصغر ولكنهم يكسبون التجمل عندما تتقدم بهم السن. عبارة أخرى، بالرغم من أن التجمل شيء عام، إلا أنه يظهر بطريقة فذة عند كل فرد.

وبالنسبة لبعض الأشخاص، فإن قليلاً من التجمل يعتبر شيئاً مفيداً بكل تأكيد. إنه لأمر ممتع أن تتقابل مع فتاة جميلة في سن الثامنة عشرة لا زالت وهي في تلك السن تشعر بشيء من التجمل عندما تتقابل شيئاً رسيماً. على العكس من ذلك فإنه لأمر يدعو إلى الأسى، أن نجد شخصاً موهوباً وبهذهها يشعر بالتجمل، لدرجة أنه لا يستطيع أن يدخل في المعاملات العادية اليومية مع الأشخاص الآخرين ويعتق عائدًا من خلافاً.



ليس هناك شك في أن الخجل يرجع إلى الخوف، وهذا يعني أن العصبية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالخجل. فالخوف الذي يثير العصبية، يمثل نفس طريقة الخوف التي يسبب الخجل. مثلاً، عندما نجد شاباً خجولاً في مواجهة الإناث، فإنه سوف يشعر بالخوف عندما تكتشف إحدى حواشي اقتراب أي أنثى فتترسل إشارة الخطر إلى عقله عندما ترى عيناه فتاة تقرب، أو تسمع أذناه صوت تلك الفتاة أو تشم أنفه رائحة عطرها أو حتى عندما يلمس أي جزء من جسمه جزءاً آخر من جسم تلك الفتاة. وكما هو الحال في العصبية، فإن الأعضاء الحسية التي يكون رد فعلها متشابهاً لأعراض الخوف المتزامنة.

في سرعته، تخضع حتى تتمكن «بتقريب البطل من البطلة بطريقتين مختلفتين» عندما اعتقد أنها خادمة كان منطلقاً وحازماً ومتأكداً من نفسه. وعندما ظهرت في دورها الحقيقي كبسيدة كان خجولاً ومتراجعاً.

ومثل هذا التغير في الشخصية في الأحوال المتغيرة أمر عادي في الحياة الحقيقية. وفي الفصل الذي عنوانه «قائدة أن تكون وانثى من نفسك» سوف نقرأ أن سيمز إليك جينس وأشخاصاً آخرين، كانت لهم مثل هذه الشخصيات المزدوجة. وهو أمر عادي تماماً أن يختلف - سلوك المتحدث المؤثر على النص - سلوكه في الحياة العادية.

#### ملحوظة شخصية:

إلى أكثر حفلات الكوكبيل، فهي تجعلني أشعر بالمرض بساطة لأنه من الصعب بالنسبة لي أن أتحدث مع أشخاص مختلفين عن أشياء مختلفة. وتأسياً على ذلك، قد بعض البعض أنني أشعر بالحب المضاعف في مواجهة جماعة كبيرة. حيث إنني لم أتأقلم جيداً مع الحديث الذي يدور في حفلات الكوكبيل. إلا أن العكس هو الصحيح، فالجماعات المريضة تنير في الحماس - لكني أؤدي بطريقة حسنة. وأن أستمتع بما أؤديه. فإذا كنت خجولاً من الحديث فلا تهتم بذلك فلديك صحة كبيرة كل فرد فيها خجل من شيء ما. فماذا عماك تضعف عليك أن تقرأ ثم تعيد وركز على الإخلاص والحماس، فذات يوم سوف تخرج من «شرنقة» الخجل التي صنعتها

لنفسك وتصبح متحدثاً ذا تأثير كبير. لقد شاهدت ذلك بنفسى مرات عديدة. يحدث لك نفس الشيء إذا أوليت عنايتك الكافية للمثابرة في هذا المجال.

#### لا تهتم بأصوات «آر» و«آء»:

عند نقرر عليك ألا تهتم بأصوات «آر» و«آء» لا نقصد أنها أصوات مرغوبة فهي لا تقدم غرضاً مفيداً. على أية حال، إن الحالة العادية لأصوات «آر» و«آء» ليست جيدة لدرجة أن تقلق بشأنها. ففي الحالة غير العادية، تصبح هذه الأصوات عديمة النفع، أصواتاً طريفة أو مبطوطة ومتكررة.

في مثل تلك الأحوال يجب اتخاذ خطوات تصحيحية. والطريقة البسيطة لتصحيح المشكلة، هي أن تقلق نفسك بين الجمل، فمن السهل أن تنطق أصوات «آر» و«آء» عندما تكون الشفاة مقفلة وفي الحالة العامة لاستخدام أصوات «آر» و«آء» يمكنك الاستفادة من تمرين ذكي لتخفيف حدتها. ستناقش في فصل ثال التأثير المفيد للغاية للرفقات. فإذا استخدم المتحدث الرفقات فقط بدلاً من أصوات «آر» و«آء» فإنه ينجي ربخاً مزدوجاً حيث يستأصل خطأ ويكسب شيئاً قيمياً.

الرجاء إلى شخص ما لمراجعة حديثك.

قليل من الناس يحسون باستخدامهم لأصوات «آر» و«آء» عند حديثهم إلى الجماهير والطريقة الوحيدة التي يعرفون بها أخطأ، هم هي عندما يغيرهم أحد عنها، لذلك، عندما تخاطب أي جمهور حاول أن تحضر ضيقاً معك ليقيم مجهودك. اطلب من ناقدك ألا يستخرج أي نقاط قوة، بل أن يترك عن كل أخطائك كما حدثت بالفعل. قرينك هذا سيقدم لك النقد الجاهزاً فيجب أن يكون هو أوهي ناقدًا ممتازاً على سبيل المثال. عندما كان جورج رومني يسعى للفوز كمرشح للرئاسة أصبح معروفًا أن زوجته متحمدة بارزة، عندما كانت تستمع إلى جورج رومني وهو يتحدث عنكست تعبيرات وجهها بحيرة موافقتها من عدم موافقتها، وعندما بدأ الصحفيون في مراقبة ردود أفعالها شعرت بما يحدث وعليه رسمت تعبيراً جامداً على وجهها واحتفظت بشعرها الحفيفي لنفسها في أدن رومني وحده.



لا تهتم بصوتك :

ليس هناك من شك في أن تأثير المتحدث يتزايد إذا كان يملك صوتاً يشبه صوت مذيع الراديو، لكن هل هذا ضروري؟ إنه يشبه في ضرورته ضرورة امتلاك أى قناة لوجه جميل وقوام متناسق لكن تؤثر على المشاهدين.

قد تعتقد أن الصوت قوي المتوسط أمر أساسي للمتحدث المؤثر لكن هذا ليس صحيحاً. فإذا كنت يملك صوتاً عادياً سوف تبدأ وأنت تتميز عن كثير من الرجال العظام الذين ألفوا أحاديث بارزة لقد كان صوت إبراهيم لنكولن صوتاً ضعيفاً لكنه حقق نجاحاً عظيماً من خلال قدراته الخطابية، وكان صوت تيودور روزفلت غير عجب، وعن طريق إخلاصه وحماسه دفع مستمعيه إلى تسيان كل ما يتعلق بأجهزته الصوتية.

يوجد دليل كبير يوضح أن المتحدث العادي يمكنه أن يحاضر لمدة طويلة من الوقت بقليل أو بلا صعوبة على الإطلاق في خلال المدة من عام ١٩٥٣ إلى عام ١٩٥٨ تمت بحرين والإشراف على هيئة للرئيس مكونة من سبعين عضواً كان مطلوباً منهم أن يدرسوا لمدة ثلاث ساعات في الصباح أو بعد الظهر خلال الساعات الخمس تلك لم تصادف مدرساً لم يعمل صوته بكفاءة مرضية.

قد توجد بعض الاحتياجات الخاصة التي تستدعي بعض المميزات الصوتية التي لا تملكها أنت ويجب عليك - حينئذ - أن تطورها على سبيل المثال عندما حضرت دورة مدرسة الضباط الذين على وشك التخرج، كان من الضروري أن يستعرض كل منا صوته في ساحة العرض العسكري لكي يصل إلى مسافات بعيدة وهؤلاء الذين لا يكون أصواتاً قوية، كانوا يخرجون إلى ساحة العرض مساءً ويصيحون إلى الأمام وإلى الخلف وبذلك تمكننا من الارتفاع بطيقتنا الصوتية إلى مستوى مقبول.

وصف الدكتور لوك مدير القسم النفسى بأحد مستشفيات المحاربين القدماء - حالة أحد مرضاه كان لا يستطيع الكلام بطريقة طبيعية بسبب جراحة أجريت له وأصبح لزاماً عليه أن يتحدث من خلال فتحة في حلقة وبالرغم من ذلك أصبح

متحدثاً مؤثراً، هذا المثال النطرف يساعد على إقناعنا بأنه لا داعى للقلق بشأن الصوت العادي.

لا تهتم باللهجة :

لو كان الرئيس كارتر قد شعر بالقلق بشأن لهجته لما أوقف أبداً زراعة القول السوداني مرة أخرى في جورجيا بدلاً من القلق لم يستطع جيمى كارتر الانتظار ليبلغ رسالته إلى جماهير الناخبين بالولايات المتحدة ولم تضر لهجته الجنوبية تأثير أحاديثه كان جيمى كارتر غليظاً بيوطن الأمور، مخلصاً متحمساً، مارس أساليب الحديث الجيدة في طول أمريكا وغرضها.

إذا كانت لك لهجة في الحديث فلا تقلق بشأنها طالما أن الجماهير تفهم ما تقول وبالنسبة لكثير من المتحدثين - كما هي الحال مع الممثل الكوميدي فيكتور بورج - فإن ظهور لهجة بسيطة في الحديث تشيىء إلى تأثيره. على أية حال، إذا كانت لهجتك واضحة جداً لدرجة أنها تمنع أن يفهمك الآخرون، فعليك حينئذ أن تعمل على تحسين نطقك ليصل إلى درجة مقبولة قبل أن تحاول مخاطبة جمهور من المتحدثين بالإنجليزية.

لا تهتم بالمفردات اللغوية :

لا يوجد أى إنجاز في مجال التعليم يمكن مده أكثر من تنمية محصول وغير من المفردات اللغوية فلا تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية فإن العامل الذى يحدد مدى نجاح الشخص هو حجم مفرداته اللغوية، إنه لشيء عظيم القيمة بالنسبة للمتحدث أن يملك ناصية اللغة الإنجليزية وأن يستخدمها بتهارة بالرغم من كل تلك العبارات الراقية من المفردات اللغوية يفتي عليك ألا تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية إذا كانت متوسطة أو تحت المتوسطة.

دعنا نواجه الأمر الواقع أنت اشتريت هذا الكتاب لأنك تريد أن تصبح متحدثاً مؤثراً وبذلك فعل هذا بدون مفردات لغوية كثيرة لقد تحدثنا عن الموضوع فقط لكي نعلم أنك النشور بالأحباط هؤلاء الأشخاص الذين ينقسمهم الكثير في نواحي معينة أصابنا ما تراودهم الشكوك المزعجة. فنحن نشك في إمكان الوصول إلى هدف معين



بسبب نقص الخلفية لديها. وإذا لم يبرد هذا الشك فإنه يخرج عن نطاق المألوف وترك البحث عن ضالتيه المشوذة. عليك أن تظل متأكدًا أنه على الرغم من أنك تستحوذ على مفردات لغوية محدودة، فإنه يمكن أن تصبح متحدًا مؤثرًا إذا حصلت على الخبرات.

على سبيل المثال، يعتبر «خطاب جينسبرج» للثكولن خطابًا كلاسيكيًا للغاية لكنه مكتوب بأبسط لغة تفحصه. وانظر إذا كنت تستطيع أن تجد كلمة واحدة لا يفهمها الطالب في المدرسة العليا.

على أية حال، إنك تستطيع وأنت تتطور لتصبح متحدًا مؤثرًا أن تفعل شيئًا لتوسيع دائرة مفرداتك اللغوية فهناك العديد من كتب الجيب القيمة عن هذا الموضوع يجب عليك خلال ممارستك الحديث المؤثر أن تدخل بعض التعديلات على مفرداتك اللغوية وأنت تخاطب جمهورك. إذا كنت تتحدث إلى الأطفال يجب أن تستخدم مفردات تعادل المستوى الأول. وإذا كنت تخاطب البالغين سيكون المستوى أعلى من ذلك أما إذا كنت تخاض جماعة محركة حول موضوع فني فإنك تستخدم المفردات والمصطلحات اللازمة لتلك المناسبة.

سوف نتحدث في هذا الكتاب في فصول نالية عن علم دلالات الألفاظ وتطورها وعلم فقه اللغة وبعض الموضوعات الأخرى المتصلة بمفردات اللغة.

### لا تقلق بشأن التعليم

في عام ١٩٢٠ بعد فترة قصيرة من وصوله من موطنه أيرلندا، تسلم إدوارد هيلر عمله كحارس في متحف متروبوليتان للفنون في مدينة نيويورك حيث عهد إليه بمسؤولية «مجموعة سيليني» وكان شديد الاهتمام بالقطع الفنية الرائعة التي أصبح مسئولًا عنها. في كل يوم يزفهم الزائرون لمشاهدة تلك التحف ويقوم الخبير بشؤون تلك المجموعة بمجموعة «سيليني» بإلقاء محاضرة على الزائرين في الموقع الذي يوجد فيه هيلن يستمع إدوارد بإنهاء وبعد مقابلة مجموعة الزائرين يقوم بتفحص المجموعة باهتمام زائد. ذات يوم أصيب المحاضر المنتظم بالمرض حيث دخلت مجموعة الزائرين المنظرة إلى القاعة وتحولت في أرجائها بلا هدف محدد. ولم يتحدا

إدوارد أن يراهم يغادرون المكان بدون أن يستمعوا إلى شرح للمجموعة لذلك قال سيداتي وسادتي إذا سمحتم تقضوا إلى هذا الطريق. وبدأ إدوارد في إلقاء محاضرة عن مجموعة سيليني. في الأسبوع التالي استدعاء كبير أسماء المتحف إلى مكتبه وسأله: مستر هيلن هل ألقى محاضرة الأسبوع الماضي على مجموعة من الزائرين؟ فأجاب هيلن بالإيجاب وعليه أمره كبير الأسماء بالأداء فعل ذلك مرة أخرى حينئذ هذا الأسبوع العام إدوارد. وتلقى المتحف خطابًا من امرأة في كندا تبحث فيه بتحياتها وتقول فيه: إنها لم تستمع إلى محاضرة متازة عن مجموعة سيليني في حياتها مثل تلك التي ألقاها مستر هيلن. إن هيلن لم تخرج قط من المدرسة الابتدائية. لكنه كان قادرًا على أن يخاطب جمهورًا مثقفًا بطريقة انتزعت له الثناء.

### المصور فوتوغرافي والأستاذ

في أحد فصول الدراسة الفنية يختلفان في الخلفية الثقافية وطريقة الأداء إلى حد كبير. كان أحدهما مصورًا فوتوغرافيًا يعمل بالنواحي الصغيرة، والآخر كان يعمل أستاذًا جامعيًا. أسبوعًا بعد أسبوع تلقى الطالبان دروس الحديث. وأسبوعًا بعد أسبوع بدأ في إلقاء أحاديثها أسبوعًا بعد أسبوع أصبحت أحاديث المصور الفوتوغرافي أحاديث رائعة أيضًا أسبوعًا بعد أسبوع اتسمت أحاديث الأستاذ الجامعي بالملل. تلاحظ أنه على الرغم من ضخامة الخلفية التعليمية للمصور، ألا أنه يملك المعرفة - الإخلاص - والحماس لدرجة أنه لم يكن يستطيع الانتظار حتى يصعد إلى المنصة ليماوس أحاديثه. أما الأستاذ الجامعي فكان كل اهتمامه منصبًا على استخدام الكلمات العربية والمفردات على اللياقة التي تميز علم أصول التدريس لدرجة أن الفصل لم يجاب مع بحرارة. وذات مساء فاجأ أحد الأساتذة الحاضرين كل الحاضرين عندما تسمى خلفيته التعليمية وتكلم بحماس وإخلاص. في طريقة إلى فصلنا اعترف أحد الأشخاص المتحرفين جنبًا عما نسيب في اضطراب الأستاذ اضطرابًا شديدًا من جراء هذه الحادثة لدرجة أنه طرح جانبًا الحديث الذي أعده من قبل وشرع بدلًا من ذلك في الحديث عن تدوير الأخلاق العامة. كان الحديث عظيمًا والتصديق غائبًا. لقد تعلم الأستاذ الجامعي درسًا قيمًا في الحديث المؤثر.



## الدرجات الجامعية وقدرات الحديث:

خلال الأشهر الأولى من حياتي العملية كنت حديثاً، لم أكن قد حصلت على درجة جامعية. على أية حال كنت مؤمناً بالضرورات الأربع التي أمتنى بقدر كاف من النجاح كمحاضر. بعد حصولي على أولى درجاتي الجامعية لم تتحسن قدرتي على التأثير بطريقة آتية. بل ظلت حول معدتها. وعندما حصلت على درجتي الجامعية الثانية بانتياز فائق، تم اختياري لكي ألقى خطبة الوداع في حفل التخرج مرة أخرى. لم يحدث أي تحسن سحري في قدراتي للتأثير على الجمهور.

على صفحة سابقة ذكرت لكم أنني كنت مسئولاً عن الإشراف على ما يقرب من ستين مدرّساً لعدة سنوات، نصفهم كانوا من خريجي الجامعات ونصفهم الآخر ليسوا كذلك. مما يشير الدعشة أن عدد المدرسين الذين حصلوا على تقدير «امتياز» أو «جيد جداً» كانوا من أوائل مجموعة غير الجامعيين وليسوا من مجموعة الجامعيين كيف حدث هذا؟ إن المرء يتوقع العكس أن يكون صحيحاً.

بعد تقسيم كل العوامل على مدى فترة كافية توصلت إلى النتيجة التالية: إنها حالة من الإخلاص والحماس. أثبتت خاتان السمتان المرغوبتان أنها أكثر أهمية للتفوق في التدريس من الحصول على الدرجة الجامعية. لقد وجدت أن كل مدرس غير جامعي التزم - بدروسه - وبما يسبب ميله أو حبه للتدريس. فهو شغوف بإخلاص بتلاميذه شغلة من الحماس في الفصل الدراسي. من جانب آخر تلقى كل خريج جامعي تقريباً دعوة لكي ينضم إلى هيئة التدريس نتيجة لخلفيته التعليمية. قبل البعض منهم الدعوة لأنهم يميلون إلى التدريس، لكن الكثيرين وافسوا على الالتحاق بسلك التدريس فقط لأن ظروف العمل فيه أكثر متعة من العمل الذي كانوا يتقصدونه ساعتها. هؤلاء الخريجون الجامعيون لديهم قليل من الإخلاص، قليل من الحماس، قليل من التأثير.

لكن لا أنهم بأنني أضمر تحيزاً ضد الأشخاص المتعلمين دعني أوضح أمراً. فلنفترض أن من واجبي أن اختار ستين مدرّساً من البيانات الواردة في طلبات الاستخدام التي قدمها مائة وعشرون فرداً ومنون أن أستطيع ملاحظتهم وهم يقومون

بالتدريس أو حتى إجراء مقابلة معهم، ولنفترض أكثر من هذا أن ستين شخصاً من هؤلاء خريجون جامعيون وستين منهم لن يخرجوا من الجامعة. إذا كانت كل الأمور الأخرى متساوية فإني سأختار - بلا تردد - الستين شخصاً الذين تخرجوا من الجامعة.

بالرغم من أن الدرجة الجامعية لا تمنح بطبيعة الحال من أي شخص متحدثاً جيداً، فهي بلا شك قند أو قنطرة كثيرة واسعة يوفرها فقط التعليم الرسمي. وكما هو الحال بالنسبة للمفردات النحوية - إذا لم يكن مؤمراً لك الآن تعلم جيداً فلا تقلق بشأنه. على أية حال، في المستقبل عندما تسبح لك الفرصة، عد مرة أخرى إلى المدرسة. وإذا لم يتوفر الوقت والمال لك لكي تحصل على درجة جامعية، فمدرس مقررات تعليمية تكون وثيقة الصلة بالموضوع تؤدي بك إلى التقدم في حياتك العملية. إنني أحيي من كل قلبي الحلقات الدراسية التي ينظمها زملاء ديل كارنيغي واتحاد الإدارة الأمريكي. وبما أنني كنت عضواً عاملاً في بعض تلك الحلقات في نيويورك ونيو جيرسي وجورجيا، فيمكنني القول بلا تحفظ أن الطالب الذي يطبق المبادئ التي نطرحها تلك الحلقات يبنى فوائد جمة.

لا تقلق بشأن رأي الجمهور.

لقد شاركت خلال فترة خمس سنوات من حياتي العملية بهيئة التدريس في الكتابة والإنتاج والإخراج والتسجيل في الإنتاج المسرحي، وعرفت معنى أن تشعر بوقوفك خلف الستار في انتظار أن تتفرج وأنت تعلم بوجود أكثر من ألف شخص يجلسون في المقاعد الأمامية والمقصورات والشرفات في انتظار إصدار حكمهم على قبيلتك. يمكنك أن تقف مكانك قلقاً ولا تحقق شيئاً أو تستطيع على طريقة موللي ليكون وقريناتها - أن تفعل شيئاً بناءً بيمالك أكثر تأثيراً عندما تواجه الجمهور. لو فرضنا وجود نجمة أوبرا شهيرة في مثل هذا الموقف فإنها تقف خلف الستار وتجلس: «أحبكم.. أحبكم.. أحبكم» وهي تتجه ناحية الجمهور، وبمعكس هذا الموقف الإيجابي في وجهها وجسمها وصوتها عندما تتفرج الستار. وبذلك تحقق كل العناصر العامة للاتصال المباشر مع الجمهور.



### المعالجة الفنية للرئيس كينيدي:

عندما بدأ السناتور جون كينيدي في الإعداد لحملة الانتخابية لمنصب الرئاسة في عام ١٩٦٠، قام بزيارة ولاية تلو الأخرى ليحصل على التأييد وكان يعرف علماً أن بعض تلك الولايات عملت على هزيمته عندما تقدم لانتخابات نائب الرئيس في عام ١٩٥٦، فهل حفل برأى الجماهير عندما خاطب تجمعات الحزب الديمقراطي في تلك الولايات؟ إن الإجابة تكمن في الطريقة التي بدأ بها جون كينيدي أحاديته. لقد بدأ بقوله: شكراً جزيلاً لتصويتكم ضدي عام ١٩٥٦، ولو كنت رشحت لمنصب نائب الرئيس في ذلك الوقت فلم تكن الفرصة قد أتت لي الآن لأتقدم للترشيح لمنصب رئيس الجمهورية قد يعقب هذا القول المضحكات الطيبة من قبل الجماهير، لكن تأق بعد ذلك الاستجابة الحادة التي وضعت الأساس للثقة لوجود الرئيس كينيدي.

### أسلوب مارك أنتوني:

هناك مثل كلاسيكي لعدم التلقى بشأن رأي الجماهير وفي نفس الوقت محاولة تغييره، يقدمه لنا مارك أنتوني في مسرحية شكسبير وهو يخاطب بعد موت صديقه يوليوس قيصر حيث كان يعلم أن المواطنين الرومان كانوا متعاطفين بشكل عام مع بروتس والمتآمرين المعادين المؤيدي القيصر الراحل. فماذا فعل مارك أنتوني؟ لقد أكد على الجوانب الإيجابية حيث ألقى عبارات في مستهل حديثه تجمع الجماهير من اقتفاء فرار في الموضوع محل البحث قال: أصدقائي، أيها الرومانيون، مواطني، أعبروني آذانكم (الجماهير ترد: وهو كذلك ولكن على سبيل القرض فقط) لقد جئت لكي أدفن قيصر لا أمتدحه. (الجماهير ترد: طالما أنك لا تذكر أشياء طيبة). «إن الأعمال الشريرة التي يصنعها الرجال تعيش بعد رحيلهم، أما الأشياء الحسنة فتدفن مع عظامهم، فليكن الأمر كذلك مع قيصر» (الجماهير ترد: وهو كذلك، فليكن الأمر كذلك).

استمر مارك أنتوني في إبداء ملاحظاته الإيجابية ليشمل حديثه بروتس مظهرًا سخريّة قليلة منه واختتم حديثه بتوجيه النقد للمتآمرين الذين ذهبوا قيصر. في ختام خطبه، تغير رأي الجماهير علماً وأصبحوا يطالبون بالنار لقتل قيصر.

### حفل الساحة في بروكس الجنوبية:

في عام ١٩٦٢، بعد فترة وجيزة من دخول الولايات المتحدة الحزب العالمي الثانية، زاد الخوف من مهاجمة الساحل الشرقي. في مدينة نيويورك بدأت حملة قوية لتجنيد مراقبي الغازات الحربية، وتبنت للإشراف على عمليات التجسس في بروكس الجنوبية كل مساء - كنا ننشئ ساحة معينة بالمدينة مفتلة من جميع الجهات في الساحة للباسه تصبح فيها الموسيقى العسكرية لأجناد الجماهير في خلال خمس عشرة دقيقة يبدأ بتدبير للجمهور حيث أعطي المنصة لكي أصف قصف لندن والحرائق التي تحدث نتيجة هذا القصف وحذر المقيمين بالساحة أن ذلك قد يحدث في الأماكن القريبة منهم وعندئذ أقدم بطلب حماسي للحصول على متطوعين.

هل كان هذا النوع من حملات التجنيد ناجحاً؟ كان ناجحاً إلى حد ما فقد كنا نلقى كثيراً من الإهانات بدلاً من طلبات التطوع - حيث ثبت أن هذا الحمى حي عنيد ومشاكس بينما كنت أتحيت كنت أسمع صيحات تقول: «لماذا لم تطوع أنت للاتحاق بالجيش؟ لو كنت قد أقيمت بالآ إلى رأي الجماهير عندما تهتف لأتحدث لما استطعت أن أطق جملة مفهومة واحدة على أية حال، كنت أعتقد - لن كل قلمي - أنا في احتياج شديد لبرنامجنا هذا.

(وهذا هو الإخلاص) ولم أستطع الانتظار لأحاول إقناع هؤلاء الأيرلنديين الأجلاف أن يتعاونوا معنا (هذا هو الحماس).

### أسلوب الرئيس جونسون:

عند افتتاح السوق الدولية بمدينة نيويورك في عام ١٩٦٤، ألقى الرئيس جونسون خطاب الافتتاح بصعوبة. لقد أضفت كلمة «بصعوبة» لأنه عندما بدأ الرئيس في القاء خطابه، أخذت جماعة من العمال المضربين في الغناء بصوت مرتفع، استغرق الغناء الدقائق الخمس كلها التي أكمل فيها الرئيس خطابه. لم يستطع أي واحد من الصحفيين الموجودين أن يذكر واقعة مثل هذا الخروج عن أصول اللياقة في حفرة رئيس الجمهورية، فكيف كان رد فعل الرئيس جونسون؟ كتب جاك جولد من نيويورك تايمز يقول: «إن أدب المسر جونسون كان شيئاً ملحوظاً، وهو متفهم



لوضع نظر بضيق بدون أن تبدو أى علامة من علامات عدم الموافقة العلنية على وجهه. ولا حتى حدوث تغير مفاجئ ذي مغزى في إبتاع كلماته. على الرغم من أن الحاضرين قد نهتوا من خضوع الرئيس لمثل هذا السلوك السيء وعدم الاحترام إلا أن الرئيس ارتفع فوق تلك الهمهمات بعدم اهتمامه برأى أى فريق من تلك الجماهير

جملة افتتاحية صامتة:

أنتيت محاضراتي عن الحديث المؤثر لمدة خمسة عشر عاماً كمستشار لولاية نيويورك حيث جيت أنحاء الولاية في كل مرة كنت أقابل جمهوراً جديداً أصف أمامه دون أن أنطق كلمة واحدة. حينئذ ألتقط لائحة وأعرضها وأنظر حتى يقرأها الجميع:

لقد كون الجمهور  
رأياً

بعد ذلك أقلب اللائحة - في هدوء - لأظهر الكلمات التالية:

ولم تطلق  
كلمة واحدة

عندئذ أوضح أسباب تكوين الأشخاص لأرائهم. وأذكر أهمية تعزيز الآراء المؤيدة وأعمل على تأكيد الحاجة إلى تغيير تلك الآراء المؤيدة.

لا تشعر بالإحباط نتيجة رأى الجمهور:

في حياتك المهنية كنت تحدث مؤثر لأن تكون ناجحاً في كل مناسبة. فلا تشعر بالإحباط وركز أكثر على «الضرورات» وسوف يصبح رأى الجمهور في صالحك أكثر من ذي قبل.

لا تقلق بشأن التنفس عن طريق الحجاب الحاجز:

يعتبر التنفس عن طريق الحجاب الحاجز الطريقة المفضلة من جانب المتحدثين لكن يستفيدوا من جهازهم التنفسي على أية حال. إذا لم تكن عانى من أية مصاعب في التنفس. فلا تقلق بشأن هذا الجانب من الحديث المؤثر.

قل أن تتحدث عن الطريقة المثل التي يتبعها المتحدثون للتنفس. دعنا تستعرض الطريقة التي يعمل بها جهازك التنفسي عندما تنفس بطريقة طبيعية. عند الشهيق فإن منطقة المعدة لديك تتفخ وتبرز إلى الأمام. وعند الزفير فإن منطقة المعدة لديك تنكمش مرة أخرى.

بالنسبة لشخصي الأويرا الذين يعتمدون على التحكم في النفس الجليل يجب أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز. أما الممثلون والمتحدثون الذين تتطلب براعتهم الفنية أعلى مستوى من الأداء في كل منظر من مظاهر أعمالهم عليهم أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز. إذا أردت أن تجرب كيف تشعر وأنت تتكلم وحجابك الحاجز في وضعه المثالي افعل الآتي: ابدأ في التناوب. قف واترك حجابك الحاجز في ذلك الوضع. ثم ابدأ في الحديث.

لا تبتعد بأخطائك في الحديث:

منذ سنوات قليلة مضت نظم «بيل جراهام» حملة لمدة ثلاثة أيام في حديقة «ماديسون سكوير» وكان على الشخص العادي أن يشعر بالقلق حيال ما ظهر في تلك الحملة على أنه خطأ فادح. حيث إن المتحدث لم يكن باستطاعته أن يتحدث بلغة جمهوره. لكن هذه الحقيقة لم تؤرق جراهام «المبجل» إطلاقاً. وبالرغم من أنه لم يستطع التحدث باللغة الأسبانية لأهالي بورتوريكو والتي يفهمها المشاهدون، إلا أن جراهام تحدث إليهم من خلال مترجم. قال أحد الصحفيين «لقد دعش بعض المراقبين للطريقة السريعة التي انتقلت بها جاذبية وسحر بيل جراهام إلى الجماهير من خلال استعانهه بمترجم.

إن الأخطاء لا تقتل حديثاً لكن نقص الضرورات، بفعل. فإذا كان لديك



المعرفة - الإخلاص - الحماس. وأخذت في الممارسة. فسوف تحقق نجاحًا بغض النظر عن أخطائك.

المتحدث التي لم تهتم بالعمل:

قبل وفاة «دليل كاريجي» بفترة قصيرة، أقيمت حفلة للخروج تحت رئاسة من بين أحداثها العامة في تلك الأسماء متاضرة في الحديث. كان عدد المتكلمين من بيننا خمسة أفراد من بينهم أربعة أنا واحد منهم لم تحصل لطلقاً على الفرصة فالفناء التي فارت كانت عوكة من بعدها إلى نسخة الحديث ونما إلى مكانها مرة أخرى لأنها كانت كهيئة قاعاً. وزعم ذلك العائى فقد كان أداؤها زائفاً. بدلاً من أن تبرز المشقة فقد أثار طريقتها في الحديث الإعجاب. تل العيون الصوت كأداة للحديث على جانب كبير من القيمة يجب أن يمتلكها المتحدث. لكن تلك الحقيقة لم تواجه هذا الأنسبة إطلاقاً فلم يكن لديها وقت لتهم. يعالق الحديث لديها فقد كانت منهمكة في تحقيق عمل رائع.

الطالب الذي أخطأ في الحكم على مقدرة الحديث:

في كل مرة أشرف على حلقة دراسية خاصة بالحديث المؤثر، فإنها تسجل أحداث قصيرة يقدمها كل طالب من طلابها. تعجب أحد الطلبة خلال حديث من تلك الأحاديث قائلاً: إن الحديث المؤثر أمر منهجن وعلى يشرح كيف أن رئيسه شخص عفيف يعطى انطباعاً هائلاً لرجاله والعامية على الرغم من عدم استطاعته الحديث المؤثر. بعد أن جلس استأذنته كي أوجه بعض الأسئلة إليه فرد الطالب: «تفضل» هل يعرف رئيسك عنده؟ أجاب الطالب: «في الماضي والحاضرة هل يؤمن رئيسك بعمله؟» هو على استعداد ليعلن الحزب عليك إذا قلت ما ينبغي. إليه هل لم شعور بأداء وظيفته على أكمل وجه؟ كيف وهو لا يريد أن يعود إلى منزله. هل تحدث رئيسك من قبل إلى مجموعات بكل تأكيد فهو يخاطب الأشخاص والمنظمات اللدية ولكنه ليس بالمتحدث المؤثر. قلت له: سيدي إن رئيسك يشبه المتحدث المؤثر فإجابتك عدلتا على أنه يملك المعرفة - الإخلاص - الحماس وأنه يمارس. اعتقد هذا الطالب - خطأ - أن لدى رئيسه العفيف أخطاء في الحديث متعته من أن يكون مؤثر وليس الأمر كذلك.

ابن تكساس التلق بلا داع:

خلال حرب فيتنام مثلت «فورت جوفرتون» في فورة رياضية للنس اقيمت في «فورت بينج بولاية جورجيا» كان شريكى المناوب أحد أبناء تكساس يدعى «جارلاندر» بعد أن توفقت معرفتنا وعرف حتى للحديث المؤثر. ذكر لي أمراً أثار دهشني. لقد أعلن بكل جدية «لا يمكنني أبداً أن أصبح متحدثاً مؤثراً لأن عندي عيباً أثناء الحديث وهو صفير حرف «س». بعد أن ألفت من دهشني استفسرت منه عن سبب ذلك الاستنتاج الضحك فقال: إن أستاذته في المدرسة العليا أخبرته أنه على الرغم من كونه طالباً ممتازاً في علم النحو والصرف إلا أنه أسوأ من قائلته من المتحدثين بسبب حرف الصفير «س» لديه. صدقتها وأصبح مقتنعاً بأن ذلك العيب المزعوم في طريقة حديثه يشكل عبة دائمة في سبيل حديثه المؤثر. ولكني أكدت لجارلاندر أن تقييم أستاذته لقدرته محض هراء. وأضفت قائلاً: حقيقة لقد استطعت منذ ثلاثة أيام مضت طريقتك في الحديث إلى كابتين جونسون في مدرسة الشئون المدنية.

لا تتجاهل الأخطاء

ولو أننا نقترح عليك ألا تهتم بأخطاء الحديث إلا أن العيب يقع عليك. إذا انتهت لثلك الأخطاء - أن تبادر إلى تصحيحها. قد تكتشفها بنفسك لكن هذا أمر نادر الحدوث. في أغلب الأحيان قد يحرك شخص آخر عن أخطائك... وهنا نقترح عليك مرة أخرى أن تحفظ بين الجماهير بشانك يقوم بتوفير نظرية استرجاعية لتأثيرك أو عدم تأثيرك.

طريقة جيدة لمعالجة الأخطاء:

يعالج الفصل التالي موضوع الموعات. ومن المحتمل جداً أن تحصل صفحاته علاجاً لبعض الأخطاء التي عاين منها. لكن هناك شيئاً أكثر اعتناءً وهو أنه إذا ركزت على استخدام الموعات بطريقة صحيحة حيث يشون أن نرى - قد تخفى أخطائك. إنها مستحصى ليس بسبب أنك اتخذت خطوات معينة لإصلاحها ولكن لأنها أحلت بدلاً منها مميزات مرغوبة في حديثك.



## المعونات المتصلة بنظام الحديث

تعتبر ضرورات الحديث المؤثر أساسية على أية حال. وإذا لم تعمل على تنظيم حديثنا بطريقة صحيحة سوف يضيع الكثير من المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة هباء. سنقدم في هذا الفصل خطوطاً هادية لبناء الحديث نسمح للضرورات بتحقيق قوتها الكاملة.

### «معونة» الإعداد الجيد:

إذا عالجنا مهمة الإعداد بأسلوب العامل ستجلب لك ربحاً وفيراً في توفير الوقت وإنتاج حديث مقبول. وستوضح خمس خطوات في عملية الإعداد.

## كيف تعد حديثاً (طريقة الخطوات الخمس)

### ١ - قيم وضع الحديث بتقرير الآتي:

(أ) موعد إلقاء الحديث

(ب) مكان إلقاءه

(ج) نوعية جمهور الحاضرين

(د) موضوع الحديث

(هـ) كيفية إلقاء الحديث

(و) السبب الذي يجعل هذا الحديث ضرورياً.

أهم سؤال في تلك الأسئلة الستة هو السؤال الأخير الذي يتساءل عن السبب إذا لم نستطع أن نجد سبباً وجيهاً لإلقاء الحديث اتخذ الخطوات الثمانية لإلغائه فلا يمكنك أن تكون محظوظاً أو متحسناً لشيء لا تشعر بضرورته الحقيقية.

لم يحدث من قبل أن ألقى الضوء على مغزى السؤال لماذا بطريقة مؤثرة ومكلفة في نفس الوقت، مثلما فعلته سلسلة إعلانات الصفحة الكاملة التي نشرت بصحيفة

اليوميات تايمز لمدة أسبوع على حدة كل صفحة كاملة تعرض رسماً كاريكاتورياً رسماً يقول بكى نقيم إعلاناً تأمله بأمانة في ضوء «لماذا» إن رجل «لماذا» وبضاعته سيتفنون حالاً. هل ستجيب في الإعلان بدون استخدام «لماذا» في واقع الأمر إنه فعلاً غير الوجود ذلك الذي لا يستخدم «لماذا» تتكلف تلك الإعلانات عشرات الآلاف من الدولارات لتؤكد كلمة «لماذا»

عليك أن تفكر في هذا الأمر وأنت تصدر حكمك على وضع أي حديث وتأكد من حصولك على إجابة مؤكدة لكلمة «لماذا».

### ٢ - اختر مادة الموضوع:

عليك أن تعرف الكثير عن موضوعك أكثر مما يمكنك استخدامه في حديثك. هذا يعني فعملك بوجه الاختيار للمادة التي ستضمنها حديثك أو تلك التي ستستبعد. وأنا أكتب تلك الكلمات أجلس في جزيرة مونتسارات في الكاريبي الساعة العاشرة مساءً وحيداً نحيط بي يفاقات مواد النشر - قصاصات الصحف ملأزم - مقالات المجلات - ومفكرات. سوف أنتقي من بين مادة البحث تلك وأقرر المادة التي سأضمنها فصول هذا الكتاب. تشبه تلك العملية الإجراءات التي تتبع في اختيار مادة أي حديث.

### ٣ - ضع الخطوط العريضة للحديث:

رتب المادة المنتقاة في نظام منطقي، وبعد أن تفعل هذا ابتعد تماماً عنه ثم عد بعد ساعات قليلة واستعرضه بعين الناقد وأعد ترتيبه كما هو مطلوب. انزكه ثانية عند واكتب الملخص تبعاً لأحسن ترتيب للمادة.

اكتب النقاط الرئيسية والنقاط الفرعية بوضوح. بعد مرور يوم أو يومين استعرض الملخص وأعد كتابة الموضوع كما هو مطلوب.

### ٤ - التدريب:

استخدام الملخص لكي تتدرب على الحديث. حاول أن تقلد حالات الحديث الفعلية على قدر ما يستطيع من الدقة. فإذا استطعت أن تدخل إل القاعة الحقيقية فافعل. تأكد أنك تدخل في الوقت المناسب بالضبط. حاول أن تحصل على شخص



يقوم بدور الجمهور إذا لم تتمكن من تقليد ظروف الحديث الذي تواجهه، إذا ارتحل اعتماد سير ونسب ونشأت أن يصرب وهو في الباب، كنت أتعجب على أحاديثي وأراكيب القطار الكهربائي، بأن أملك بالمخصص في يدي وأبدأ بالنقطة الأولى ثم أغلظ عيني وانتقل إلى النقطة التالية مكرراً العملية كما كنت أغلظ في سيارتي وفي منزلي خلال الحرب الكورية حصلت على دراسات في طرق التعليم بفورث بولتن في ولاية فرجينيا كان ابني مالكولم في الثالثة من عمره فأصبح الشخص الوحيد الذي أمكنني الاعتماد عليه ليقوم بدور جمهوري للاستماع إلى الأحاديث القصيرة التي أعدد لها طامناً كان مالكولم ينظر إلى كنت أوقن أنني أتحدث بطريقة مؤثرة بمجرد أن تشره عينا فإني أعمل على زيادة جرعة الحساس، حيث أضرب بيدي على المنضدة فيصبح مستمعاً منتبهاً كما كان.

استمر في التدريب حتى تتمكنك أنتك ملخص الحديث ودقة توقيتك بأنك مستعد وتستطيع فقط إذا كان تدريبك مرضياً أن تبدأ حديثك بثقة تحقيقه.

#### ٥ - قننش موقع الحديث قبل بدايته بفترة قصيرة:

لا تترك شيئاً للمصادفة تأكد من أن كل شيء تحتاجه موجود وجاهز للعمل حاول أن تتنبأ بما يمكن أن يحدث أثناء مشاهدته، وعلمه بعد الخطوات اللازمة للقضاء على أو منع تلك العوامل التي تدعو إلى التشتت.

#### أمثلة للإعداد الجيد

سياسة كارتر:

لم يترك جيمي كارتر أي شيء للمصادفة وذلك قبل المناظرة التليفزيونية الأخيرة بينه وبين الرئيس فورد عام ١٩٧٦ حيث اعتمد على تدريب ومراجعة النهائية قبل ست ساعات من بدء المناظرة. قام بزيارة القاعة الحقيقية التي ستجرى فيها ووقف في المكان الذي سيقف فيه ذلك المساء ومع أولية أعضاء من هيئة مساعديه يجلسون في المقاعد التي سيشغلها المتأركون في الندوة التليفزيونية. بدأ هؤلاء المتأركون اليلاء

في توجيه الأسئلة إليه وأجاب عليهم قائماً كما لو كانت الملايين تشاهد المناظرة على شاشات التليفزيون.

قال تشارلز موهر من نيويورك تايمز: «يعتبر ستر كارتر من أحسن السياسيين المعبرين الذين يذكرون» فإذا كان مرشح الرئاسة في الولايات المتحدة يعلق تلك الأهمية الكبيرة على التدريب فكيف يمكن لأي متحدث أن يحقق في أن يضمه إلى قائمة الأعداد الخاصة به. إن حقيقة فوز جيمي كارتر بمنصب الرئيس، توضح أنه كان يفعل أشياء كثيرة صحيحة خلال حملته الانتخابية، من بين تلك الأشياء الصحيحة والمؤكد أنه أعد إعداداً جيداً لخطبه ومناظراته مما عاد عليه بالربح الوفير. عليك أن تحاكي جمهوره لتضمن إعداداً جيداً وبذلك ستخطو خطوة طويلة إلى الأمام باتجاه إلقاء أحاديث مؤثرة للغاية.

#### طريقة عائلة كنيدى في الإعداد:

لقد وجدت بين الكمية الضخمة من قصاصات الصحف المكممة حولي في تلك اللحظة أربع صور طريقة لجاك ويري وكندى في صحف عام ١٩٥٨ وجدت صورة للسناتور جاك كنيدى مرتدياً رداءً جامعيًا ويجلس على جدار حجري وهو يضع اللمسات الأخيرة في حديثه الذي ألقاه في حفل التخرج بجامعة برانديز. من قصاصات صحف عام ١٩٦٣ صورة أخرى للرئيس كنيدى يضع أيضاً اللمسات الأخيرة لخطابه ويقيم هنري فورد الثاني بتشيده إلى جماعة من رجال الأعمال صورة نائلة من أرسيف عام ١٩٦٨ للسناتور بوب كنيدى يدخل تعديلات على خطابه بيتاً بخطاب العمدة لندساي جماعة في مدينة نيويورك من مجموعة عام ١٩٧٦ صورة ليد كنيدى وهو يعد حديثاً له داخل طائزرة خلال جولة في خمس ولايات في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي وزوجته جون نائمة بجواره. تمكس تلك الصور الأهمية التي يعلقها ثلاثة من السياسيين المحترفين على عملية الإعداد توجد ثلاث صور أخرى ممتعة تظهر الأولى رئيس الوزراء السابق ماكملان وهو يعد خطاباً ليلقيه في مجموعة من رجال الأعمال وحافطة أوراقه مفتوحة بجانبه. وتوضح الصورة الثانية الرئيس جونسون يتوكل مؤتمراً صحفياً لكي يتفح ملاحظاته الافتتاحية. أما الصورة



الثالثة فترى فيها السنانور جيمسى بكل يقف في قاعة مخزن مزدحم لجأ إليها ليراجع خطابه قبل أن يذهب إلى مبنى الاجتماعات العامة.

### استخدام جديد لقاعة الانتظار:

أحد الموظفين الحكوميين البارزين الذي كانت له اتصالات مستمرة به كان يصل دائماً قبل موعد بدء أي حديث بحوال خمس عشرة دقيقة على الأقل ويسأل أمين غرفة الاستراحة المخصصة للرجال؟ هناك يبدأ في مراجعة ملخص خطابه وهو متأكد من عدم حدوث أي إزعاج خطير. بعد أن تتعرف لأول مرة على أسلوب الإعداد غير التقليدي هذا يتبغى علينا دائماً أن يكون لدينا استراحة للرجال نظيفة جيدة الإضاءة - جيدة التهوية غير مزدحمة وأن تكون معدة لاستقبال المتحدث الرئيسي.

### أسلوب البابا بيوس:

لكن أعطيك فكرة عن عبء الأحاديث التي يلقيها بعض رؤساء العالم. تذكر أنه خلال عام واحد ألقى البابا بيوس الثاني عشر مائة وثمانية أحاديث يسبح لغات مختلفة لقد أتحت لي الفرصة لألقى نظرة على نموذج لنص أحد أحاديثه وكان مكتوباً بخط يده فوجدت أن تسعة أسطر من بين عشرة قد تم تغييرها من أساسها بخط يد البابا.

### أسلوب بيلي جراهام:

نظم بيلي جراهام حلة في حديقة ميدان ماديسون استمرت لمدة أربع أسابيع كنت أحضر كل ليلة بين الجمهور أدرس وأحلل كيف استطاع د. جراهام أن يستحوذ على اهتمام ما يقرب من عشرين ألف شخص. أخذت أعير من مكاني كل ليلة انتقلت من مكان الصدارة إلى شرفة من الشرفات ثم إلى جهة الشارع ٤٩ قبلي نهاية الشارع الثامن ثم انتهيت إلى جهة الشارع ٥٠ وأخيراً عثرت على الموقع الذي اعتبرته ذا قيمة فيما يتعلق ببعض النقاط التي تعالجها المنصة التي يتحدث من فوقها د. جراهام وإلى الخلف قليلاً منها أقيمت «معمل الحديث» الخاص بي. استخدمت طقوس المكبرة وتتبع ملخص بيل وهو يلقي عظمته كانت عميرة ثمينة ساعدت على تبصيري بالأمور. كان جراهام المبهجل يحتفظ بلف به أوراق سائبة كجبت عليها العظة

ثم إعداد الملخص على أوراق بحجم أوراق النشرة مكتوبة عليه الكاتبة مع ترك مسافات واسعة بين السطور. على كل صفحة كتبت ملاحظات بغرض إثراء الحديث. مثلاً قد توجد ملحوظة بالخبر الأحمر قوت في يوماني. وأخرى بالقلم الرصاص دوت في برلين. وثالثة بالخبر الأزرق دوت في لندن. ذات ليلة حضرت والدة بيلي وقرأت فقرة من الكتاب المقدس في الحال فتح بيلي الإنجيل الموجود في حجرة وأخرج قلعه من جيبه وعلى الهامش المواجه للآيات التي اختارها والدته دون د. جراهام ملاحظة. هذا هو الإعداد للجنة الباقية من حياته المهنية في كل مرة يقرأ فيها د. جراهام تلك الآيات إلى جمهور من المشعنين سيخضع عليها مزيداً من الدفء والمعاني عندما يذكر أن والدته اختارها عندما سحنت لها الفرصة لتشارك فقرتها المفضلة مع ما يقرب من عشرين ألف شخص.

### النقص في الإعداد يقصر بالحديث:

منذ بضعة أعوام مضت كنت أشارك في برنامج إذاعي مع «راي أوبن» مذيع الأخبار بمحطة ن. ب - س. خلال فترة الاستراحة طرحت موضوع الحديث المؤثر فذكر لي راي أنه في إحدى المرات كان على وشك الرسوب في حلقة دراسية عن الحديث. كان ذلك منار نهشته حيث إنه يلقى كما هائلا من الأحاديث عن طريق الإذاعة. ولم يكن يشعر بأي نوع من التقصير. وما أنه يحظى بخلفية جيدة فيما يخص مخاطبة الجماهير فقد اعتقد أن هذه الحلقة الدراسية سوف تشكل دفعة إلى الأمام. لقد أضر به هذا الموقف في واقع الأمر لأنه لم يخصص الجهد اللازم لها.

فهر لم يعد إعداداً جيداً لأعمال الفضل الدراسي ولم يرق أدائه إلى مستوى الرائي المعتاد.

### أسلوب أدلاي ستيفنسون:

يعتبر أدلاي ستيفنسون سياسياً جاداً فيما يتعلق بإعداد أحاديثه وخطبه. في عام ١٩٥٦ عندما كان واضحاً أنه قد هزم في انتخابات الرئاسة. انسحب إلى غرفته وقضى ساعة كاملة يعد عبارات قصيرة يخلع بها النصر على منافسه. إن الطلاقة الرشيقة التي ميزت كل أحاديثه كانت نتيجة ساعات من الإعداد فهو يكتب مسودة



يختلف منها ويبدل فيها ويغير مادة الملخص حتى يصل بها إلى المستوى العالي الذي جلدته لأحدثته.

إن كل حديث تلقينه سيكون انعكاساً للحديث الذي أعدته. أعمل على توفير الإعداد الجيد يجد جمهورك شيئاً يخلق من أجله.

### معونة الخيال :

على مدى السنين كان براون إغراء لإضافة ضرورة أخرى إلى الضرورات الأربع وهي المعرفة والإخلاص والحماس والمعارضة وحيث إن الخيال يعتبر العنصر الذي يستطيع - وهو في متناول اليد - أن يحول الحديث الجيد إلى حديث عظيم حقيقة فإنه يبدو وفي موقع محتمل داخل قطاع الضرورات. عن طريق البحث الدقيق تكشف قشل الخيال في أن يثبت صلاحية ليس بسبب عدم أهميته. ولكن لأنه لا يمكن لكل الناس استخدامه بكفاءة متساوية - يمكن لكل شخص أن يحصل على المعرفة أو أن يصبح مخلفاً أو متحمساً وأيضاً يمكن لكل شخص أن يمارس. لكن لا يمكن بالنسبة لكل فرد أن يستخدم الخيال علاوة على تلك الضرورات.

كل شركة كبيرة أو وكالة حكومية تقريباً لديها برنامج للمقترحات. هل إنها تمنح جوائز من أجل ذلك. فكم عدد الموظفين الذين يعدون تلك المقترحات؟ وما هي النسبة المئوية لاستخدامهم لخيالهم؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين تثل عدداً ضئيلاً في الواقع بعض الموظفين يقضون حياتهم الوظيفية كلها وحتى بلوغهم سن العاشرون أن يقترحوا اقتراحاً واحداً. في أغلب الأحيان يوجد لديهم الخيال لكنهم لا يعرفون كيفية الاستفادة به لأنهم لم يحاولوا ذلك أبداً.

### محاولة الجيش لتنمية الخيال :

في فورت بلقوار بولاية فرجينيا، يوجد مقر مدرسة إدارة الجيش. وقد نظمت هذه المدرسة على أساس «تعزيز» خيال طلبتها. ووضعت منهاجها لكي تتوفر الحرية الأكاديمية الكاملة بدون عوائق لهم وهم يبحثون عن وسائل لإثارة خيالهم وتحقيق التفكير الخلاقي. هناك أمران لها مغزى بشأن هذا البرنامج الذي أعده الجيش :

الأول : الأهمية التي يعلقها على الخيال.

والثاني : افتراض أن الشخصيات العسكرية لديها خيال لا تعد حدود هؤلاء الأشخاص الذين يرتحبون في أن يتحدثوا بطريقة مؤثرة. عليهم أن يحاولوا تحرير الخيال لديهم. عندما يصبح من المقرر أن تلقى حديثاً حاول أن تستعين بأكثر الوسائل الممكنة إثارة للخيال لكي يكون حديثاً مؤثراً.

### استخدام الخيال في الفصل الدراسي :

عنت خلال الحرب الكورية لتدريس الأوامر العامة لمجموعة من المجندين. لو كان قد قدر لك أن تحضر محاضرة تتناول هذا الموضوع العسكري لعرفت أنها تعتبر شيئاً مملاً. وعليه. قررت أن تكون محاضرة في مختلفة حيث حررت خيالي وبدأت العمل. ولم أكن أحلم إلا حديثاً أن تناج خيالي سينثر على مجرى حياتي كلها.

عندما بدأت أستعرض الأوامر العامة وجدت أن كلا منها يبدأ بحرف الجر «لـ» سواءً بأحد عشر فعلاً مختلفين. هنا وضعت نظرية تقول بأنه إذا استطعنا أن نثبت تلك الأفعال الأحد عشر في عضول الرجال فسوف تناسب بقية الأوامر العامة بطريقة طبيعية. ويمكن للرجال أن يتذكروها بسهولة.

أما قائمة حروف الجر والأفعال فكانت كالتالي : لكي تأخذ - لكي تسير - لكي تثبت وجودك - لكي تكرر - لكي تغادر - لكي تتلقى - لكي تتحدث - لكي تعطى - لكي تستدعي - لكي تحصى ولكي تكون. (وعلى الرغم من أنه لم تكن لدى الفرصة لأدون تلك الكلمات لمدة خمسة عشر عاماً على الأقل إلا أنني استطعت أن أوضحها بدون الرجوع إلى أي مذكرات عن طريق تخيلي وأنا أفق في القاعة التي عقد فيها هذا الفصل الدراسي).

قامت بزيارة هذه القاعة قبل انعقاد الفصل. كانت عبارة عن ناد قديم للجند بها صفاً في اللدنة ومجموعة متواصلة من درجات السلم تصعد إلى غرفة صمت ثلاث لافتات كتبت عليها الكلمات (تأخذ - تسير ويتلقى ثم يتحدث) وأجست رقيباً خلف منضدة في مؤخرة القاعة وآخر كمساعد له في الخلف ومعهم يتلقى ثم يتحدث.

بعد أن تجميع الطلبة في الفصل. نقلت لهم نطاقاً عن أهمية الأوامر العامة ثم أقيمت إليهم بذلك التعليمات : على كل رجل - كل في دورة - أن يبرح مكانه بينما



يراقبه بقية الفصل وينذهب إلى لافتة «ياخذ» ليأخذ قصاصة من الورق فغيره أن يذهب إلى الرقيب. أما لافتة يسير عليها فهم يشير إلى اتجاه عبارة «سر» بمجرد أن يصل إلى الرقيب فعليه أن يصيح بأعلى صوته: «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى «وعندنا يلاحظ الجندى أن الرقيب يقف في النوم يصيح مرة أخرى بأعلى صوته: أكرر «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى. في حالة عدم استجابة الرقيب للنداء يصيح الطالب بصوته العالي: العالي: «إني أعادوه» تلك هي الإشارة للمساعد لكي يظهر ويسمح للجندى بالانصراف. يطلق الجندى اللافتة ويقرأ كلمة «ينطلق» ثم كلمة «يتحدث» ثم يبدأ في الحديث عن حقيقة السماح له بالانصراف. بعد ذلك يصرع إلى نافذة مفتوحة. يطل منها ويرى أن المبنى يحترق. بعد أن يعطى التحذير بصراخه «الحريق» يبعد جزئياً إلى الطابق العلوى ويستدعى سرية الحراسة. عند نزوله على السلام يلتفت ناحية المدخنة ويلاحظ قبعة أحد الضباط معلقة على مشجب اللابس فيؤدي النجبة العسكرية لها. بعد ذلك يدخل رأسه في هباب المدخنة ليتذكر عن طريقة أن «يكون» يقظاً للغاية أثناء الليل.

تمنح جائزة لأحسن أداء مما يزيد من الحماس وروح الفكاهة وكلما اندمج الرجال أكثر في أداء أدوارهم أصبح التأثير المطلوب من الدرس أكثر عمقا.

دخل الضابط القائد إلى القاعة في زيارة إشرافية روتينية. وظل معنا لمدة خمس دقائق يشاهد ويسمع ثم غادر بدون أن ينطق كلمة واحدة. نتيجة لتلك الزيارة حذر خطاباً أصبح جزءاً من ملفي الشخصي اذ انتم بقي فيه على مفترق التعليمية العالية التي تتميز بالقدرة على استخدام الخيال. من بين مذكرته في هذا الخطاب أنه خدم في الجيش لمدة تزيد على الثلاثين عاماً ولم يستطع مطلقاً أن يتذكر أوامره العامة. وبعد أن شاهد تربيائنا التي تعتمد على تبادل الأدوار التمثيلية لمدة خمس دقائق، أصبح متأكدًا أنه لن ينسى أبداً تلك الأوامر العسكرية. ترتب على هذا الخطاب أن كلفت بهام تعليمية جديدة. وانخرطت في سلك التدريس حتى غارجه في كل مناسبة تحدث فيها إلى جمهور يوجد احتمال أن يترك تأثيراً طويلاً لديهم يثرى مستقبل هذا الاختصار بساوى هذا القدر الضئيل من الجهد الإضافي والإفادة من الخيال.

### أسلوب برنشتين:

ألقي ليونارد برنشتين محاضرة عن التفوق الموسيقى إلى مجموعة من الأطفال بقيادة كازيميرج اعتبرها البعض محاضرة كلاسيكية عن الخيال. حيث أثير الشراء الجالسون في مستوى الصالة أنهم سيتكلمون عازي الآلات النحاسية في الأوركسترا. أما الجالسون في الشرفة الأولى فهم عبارة عن قسم آلات الإيقاع والجالسون في الشرفة الثانية فيتلون الآلات الوترية. تم شرح لكل مجموعة منهم كيف تصنع أصواتاً تشبه أصوات الآلات التي يتلونوها. واستمع إلى كل قسم وهو يتدرب على الأصوات الخاصة به منفصلاً عن بقية الأقسام. وبعد ذلك خلط الأصوات مع بعضها ليصنع لنا موزيقاً بهذا الأسلوب شعر هؤلاء الناشئة أنهم جزء من أوركسترا حقيقي لأنهم تعلموا كيف تعرف الموسيقى فيه.

### الخيال والنوايات المتعلقة بحركة المرور:

اعتبرت مشكلات تأمين حركة المرور في مدينة نيويورك اهتمامي الرئيسي وذلك لمدة ما يقرب من عام. ولكن أضقت الحبوية على أحاديثي استعنت بقليل من الخيال. بدلاً من أن أذكر صراحة أن شخصاً واحداً يموت كل دقيقة نتيجة لحوادث السيارات. أخرجت عود نقاب من حلة كيريت - وبدون أن أتلقى كلمة واحدة - أتمكك ووسط دهشة المشاهدين يثقت أصابعي باللعب ونقلت عود النقاب إلى الأصابع الميتة وتركته يحترق حتى النهاية. ثم قلت ببطء وبطريقة مسرحية وأنا أرفع عيني من الوجه الأخير لعود النقاب لأواجه الجمهور: «بينما كان عود النقاب هذا يحترق كان هناك شخصي يلقى مصرعه نتيجة حادث سيارة».

خلال محاضراتي عن الأمن المروري، كنت أذكر دائماً عبارة أن كثيراً من الناس يموتون في حوادث عندما يسافرون على سرعات عالية، لأن زمن رد الفعل لديهم يتعهم من التوقف قبل حدوث الصدام. وبسبب أن تعبير «زمن رد الفعل» ليس تعبيراً شائعاً، فنعن نستغرق وقتاً لكي نشرحه. وحتى نستطيع أن نوضح قائماً وبطريقة جذابة كيفية تأثير «زمن رد الفعل» كنت أطلب من أحد أفراد الجمهور أن يساعدنا وأطلب منه أو منها أن يضع أو تضع أصبع الإبهام وأصبع السبابة متباعدين



لمسافة بوصة، وأسك بورقة نقدية من فئة الدولار وأتركها تتدلى من بين أصابعي ثم أعلق هذه الورقة النقدية بين أصبعي الشخص الإبهام والسبابة تقريباً في نقطة المنتصف فيها وأطلب من الشخص أن يسك بالورقة النقدية ويجرد أن يراها تسقط من بين أصابعي.

حتى أخفى جواً من الإثارة على الغرض. قد أخير هذا المتطوع في بعض الأحيان أن يستطيع الاحتفاظ بتلك الورقة النقدية من فئة الدولار إذا أسك بواسطة يواحدة منها بعد سقوط نصف دمتة من تلك الأوراق النقدية على الأرض بدون أن يسكها أحد يصبح الدرس مشهوراً. إن زمن رد الفعل (وهو الزمن الذي أخبرت العيون خلاله العقل أن الورقة النقدية تتحرك) وأخير العقل الأصابع لتتقل (قد تم تأكيده بطرق بيانية هذا الأسلوب في الاستعانة بالخيال يضيف على الحديث طابعاً شيقاً إضافياً. حاول في المستقبل أن تطلق العنان لخيالك.

### معرفة الاستعانة بالحقائق والأمثلة والانتباسات

عندما يشاهد واحد من حواة السيول المتفرعين إحدى الماريات، فإنه يسجل مجموع نقاط الركض والضربات والأخطاء بالنقل عندما أستمع إلى متحدث جيد قبائي أسجل إحصاء لم على قصاصة من الورق أدون تقريراً عن الحقائق الانتباسات والأمثلة.

عندما يقول المتحدث عبارة مثل: «لقي ٩٠٨ أشخاص مصرعهم العام الماضي نتيجة للحوادث» أضع علامة تحت «الحقائق» أيها عندما يقتبس عن شخص ما أضع علامة تحت «الانتباسات» وعندما يقول: مثلاً: عندما هبط رواد الفضاء على سطح القمر. أضع علامة تحت «الأمثلة».

منذ أن شرعت في عملية تسجيل النقاط من حوالي عشرين عاماً مضت لم أصادف قط حديثاً جيداً لا يحصل على علامة واحدة على الأقل كل دقيقتين من الحديث بعبارة أخرى: المتحدث الجيد يستخدم حقيقة واحدة أو اقتباس واحد أو مثال واحد على الأقل كل دقيقتين في بعض الحالات سجلت بطاقة النقاط الخاصة بي علامة كل

دقيقة حدث هذا يوم ١٢ سبتمبر ١٩٦٦ حيث ألقى بيلي جراهام عظة في فيلادلفيا استمرت عشرين دقيقة سجلت خلالها بطاقة النقاط معي عشرين علامة.

### الأمثلة:

إذا استخدمت الأمثلة فإنك تضيف الميوسية على حديثك اعتماداً للطبيب «ارموند دريك» بجامعة نيويورك أن يطلق على الأمثلة «زاد الحياة» وحت طلبه على استخدامها بوفرة كلياً أمكن ذلك. تؤكد مدينة نيويورك قرينة عظيمة لظهور كبار المتحدثين بتكاليف قليلة خلال فترة عمل في متهاين كنت أخضر كل أسبوع تقريباً قدماً في كنيسته أو معبد يهودي مختفين لم يكن يعني اختلاف الأديان مثلاً كنت أركز اهتمامي على المتحدثين على سبيل المثال: ذات صباح من يوم أحد استمع في كنيسة «ويلر سايد» إلى القس ما كركاكن حيث ادعى أن فكرة تلك العظة قد خطرت له منذ عام مضى. واستخدم ستة أمثلة خلال عشر دقائق - بعضها كلها خلال ذلك العام الذي خضعت لجميع المواد. وكانت عظة مثارة.

### النسب:

بما أننا نتناول موضوع الانتباسات، أوديوكم استحوذ لي أن تشترك معاً في نسق أحد تلك الانتباسات المفضلة لدى

إذا حاولنا التأثير في الرخام فسوف يتدثر.

إذا حاولنا التأثير في الحجاب فسوف يحوم الزمان.

إذا شيدنا الكنائس فسوف تنهار في التراب.

لكن إذا حاولنا التأثير في عقول الرجال الخالدة.

إذا صبغنا بالمبادئ السامية.

بالخوف المعادل من الله وبالحب لحي البشر.

فمن نعرف على تلك اللوحات شيئاً لا يتحوه الزمان.

سوف يتألق حتى الأبدية.



### دانييل ريبستر

هذه رسالة موجبة تكلل من له سلطة الظهور أمام الجماهير ومن تتاح له الفرصة للتأثير في تفكير كل فرد من الأفراد الذين يكوّنون هذا الجمهور.

#### حقائق:

تحت عنوان «الحقائق» نستخدم - في أغلب الأحيان - الإحصائيات. لا يوجد شيء أكثر مللاً مثل المتحدث الذي يذكر رقماً ورام رقماً إلى ما لا نهاية. نحن نعرف أن الأحاديث الفنية (الثقنية) قد تحتوي على أرقام كثيرة جداً لا يمكن تصويرها سرحياً. على أية حال، إذا كان الأمر يمكننا حاول أن نجعل من الأرقام شيئاً يثير بالحياء. مثلاً، بدلاً من أن تقول إن ١,٤٥٢,٦٢٣ شخصاً جرحوا في حوادث السيارات العام الماضي، فيمكن أن تقول: «إذا وضعوا كل أجساد الأشخاص الذين جرحوا العام الماضي في خط مستقيم، فيأتيهم يصلون من نيويورك إلى شيكاغو وبالعكس... حاول أن تجعل المشاهدتين يرون هذا الخط المزدوج من الأجساد».

بدلاً من أن تقول: إن تكاليف الجريمة المنظمة تبلغ مليون دولار في العام بالولايات المتحدة يمكن أن نستخدم عبارة بلغة بأن تقول: إذا كدسنا أوراقاً نقدية من فئة الألف دولار ورقة فوق أخرى حتى تبلغ ارتفاع النصب التذكاري لنواشنطن، ثم ارتفعنا بعد ذلك بالكومة لمسافة مائتي قدم إلى أعلى، يمكننا أنذاك أن نصل إلى الإجمالي العام لتكاليف الجريمة المنظمة في عام واحد. بخصوص إحصاء الجريمة المنظمة هذا، من الأمور المؤثرة بشكل واضح أن تقول: إذا بدأ أحد الأشخاص يتفق ألب دولار في اليوم منذ صلب المسيح واستمر في صرف هذا المبلغ يومياً حتى الوقت الحاضر قلن يصل إلى قيمة المبلغ الذي تحققه الجريمة المنظمة - في عام واحد فقط هذه الطريقة في إبراز الإحصائيات تكون صورة مؤثرة للغاية.

#### مصدر للحقائق والاقتباسات والأمثلة:

تؤلف الكتاب تمهيداً بالحقائق والاقتباسات والأمثلة الخاصة. يحتوي الكتاب (اصدق الكثر للخطباء) تأليف بروشور، على حقائق - اقتباسات - تعريفات

وتكلمات - جمل نابضة بالحياة - تشبيهات - ونكات. مما يؤكد قولنا أن الأحاديث العظيمة يجب ألا تخلو من تلك العناصر.

#### أجمع الحقائق والاقتباسات والأمثلة:

يجب استعمالك للحقائق والاقتباسات والأمثلة متعة لك طالما أن مساعدتك يستعدون بالاستماع إليها. على أية حال، قبل أن تستطيع استخدام «مولدات النسخ» تلك، ينبغي عليك أن تجمعها. انزع أوراقك المطوية المناسبة الموجودة في ملفك (الملف الذي تحدثنا عنه عندما شرحنا «المعرفة») ثم املاها بالحقائق والاقتباسات والأمثلة.

#### معرفة مخصص الحديث:

عندما تلقى حديثاً لا تتقيد بنص مكتوب يرشدك على قراءة كل كلمة في نفس الوقت لا تظهر بدون مذكرات كيلا تضطر إلى الارتجال وأنت تتحدث بدون إرشاد عليك أن تستعين بملخص يرشدك بكلماته الهادية.

وضع هوارس هذا المبدأ في بؤرة الاهتمام عندما قال لا تفكر في الكلمات بل فكر في الحقائق والأفكار وسوف تتدفق عليك الكلمات بدون أن تسعى إليها، بعبارة أخرى عندما تقوم بإجراء بحثك فأنت تجمع ثروة هائلة من المواد. وأنت تعد البحث تقوم بقراءته واستعراضه ثم تختار الفقرات التي ستستخدمها وتطبعها عندئذ تختار كلمات هادية معينة لتمثل كل حقيقة أو فكرة. عندما تصل إلى كل حقيقة أو فكرة في ملخصك فإنها تستدعي كل المعرفة المتصلة بها. عليه تقوم أنت ببساطة بتحويل المعرفة إلى كلمات تتحدث بها بطريقة مغلصة وجارية.

#### تدوين ملحوظات الحديث:

يلجأ الأشخاص إلى استعمال طرق مختلفة لتدوين ملحوظاتهم، البعض يلونها في مكررة أوراقها سانية - وهي طريقة ممتازة لأنها تسمح بالإضافات أو الحذف أو الإبدال. هذا الأسلوب يحافظ على الملخص ويؤدي إلى الاستعانة بطباعة النشرة على الألة الكاتبة لتكبير حجم الحقائق والأفكار في تلك المسألة.



هناك طريقة منتشرة للاستعمال لتدوين الملاحظات وهي الاستفادة بطاقيات لفهرس (5x7 أو 6x4). الميزة الرئيسية لتلك البطاقات هي حجمها الصغير. فيمكن أن يحملها المتحدث في جيبه، وعلى النصة يمكن وضعها على المنصة أو حملها في راحة اليد ويمكن أيضاً إعادة ترتيبها بسهولة. يمكن تغيير نظام البطاقات إذا كان ذلك مطلوباً، ويمكن أيضاً إزاحة البعض منها لتعمل على تقصير مدة الحديث. لقد استخدمت تلك الطريقة، ووجدتها طريقة عملية متعددة الاستعمالات ومؤثرة.

#### ملحوظات عقلية:

حيثما يكون الأمر ممكناً عليك باستخدام الملحوظات العقلية. مثلاً: إذا كنت ألقى محاضرة عما ينبغي أن يعرفه المجدد بالمسيح، فعلى أن أضف إلى ملحوظاتي الأوامر العامة فنظهر في ملخص الملحوظة التالية: الأوامر العامة - نادى المجتدين سوف تؤدي هذه الكلمات الأربع إلى أن أتذكر قرين الأداء التشيل الذي وصفته بالتفصيل عندما تحدثنا عن الخيال، وطريقة آلة سوف تنقل إلى ذهني الملحوظات العقلية الخاصة بـ «لكني نأخذ، لكني نسير، لكني ثبت وجودك الخ. وتساعدني أن أجدد لبطع دقائق بدون اللجوء إلى مذكرة مكتوبة. ثبت تلك الملحوظات العقلية المتعلقة بالأوامر العامة الأحد عشر بعوامل الجنود المنتشرة حول نادى المجتدين هذا الأحد من لافيت «نأخذ» حتى «نوضع رأسه داخل المدخل».

يمكنك أيضاً أن تربط بين ملحوظاتك العقلية، إما عن طريق سلسلة من المواد المرتبة زمنياً أو أي طريقة أخرى لتداعي المعاني.

يمكن ربط الملحوظات العقلية إلى كلمة مركبة من أوائل حروف كلمات أخرى عندما شرحنا «الإعداد» أشرنا إلى أهمية تقييدك لوضع الحديث، وقلنا في هذا المجال إنه يجدر بك أن تضع في اعتبارك كلمات «عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا».

دعنا نفترض أننا نريد أن نستعمل كلمة أوأالية لكي تذكر تلك الكلمات الست بعد أن تفحص كلا منها. نجد أن خباً منها يبدأ بالحرف «w» في اللغة الإنجليزية وعليه لا يمكننا أن تكون كلمة أوأالية واضحة يسهل تذكرها من الحروف الأولى، على

في حال، إذا نظرنا إلى الحروف الأخيرة، نجد أنها كلها مختلفة وتكتب هكذا بالإنجليزية NEOTWY لو كنت ألقى محاضرة عن الإعداد فمن ضمن الأفكار التي أضيفها ملخصي قد تكون: طبع في اعتبارك NEOTWY. سوف نستدعي كلمة NEOTWY إلى ذهني كلمات عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا. وبذلك نستطيع التحدث لمدة دقائق بدون الاستعانة بمذكرات مكتوبة.

#### كلمة تحذير:

بالرغم من أن الملحوظات العقلية تزودك بالثقة وتعمل على التأثير في الجمهور (المتأخرين) فعليك أن تمي أن أية مناقشة للحديث أو نشأت للذهن قد يقطع سلسلة أذكراك وربما لا تستطيع العودة إلى مشارك ثانية. لذلك إذا خطبت لاستخدام الملحوظات العقلية، فيجب أن تكتب مادتها في مذكراتك المكتوبة لتلجأ إليها في حالات الطوارئ.

#### طرق التلقين الفورية:

مع ظهور التليفزيون تطورت طرق التلقين الفورية تطوراً كبيراً. لقد حلت الزواج الالكترونية التي تغذي الحديث آلياً محل «البطاقات القوية» القديمة. حيث أنت لم تسمع تلك الطرق الفورية أو أن تحلف هي الملحوظات على المنصة. وبذلك حورت المتحدث من الحاجة إلى النظر إلى ملحوظاته كما أضفت إلى طبيعة أوائده.

#### نسخ الحديث:

لاحظ أحد الطلبة تأقبي الفكر، والذي يدرس الحديث المؤثر، أنه قد توجد أربع نسخ للحديث الواحد. الحديث الذي تعد - الحديث الذي تلقته - وأنت في طريقك إلى منزلك - الحديث الذي كنت تتقن أو تنسى - وفي اليوم التالي التقرير عن مسجدهم إليك الصحيفة. إذا كان ملخص حديثك ضعيفاً، فسوف تختلف تلك النسخ الأربع اختلافاً كبيراً. أما إذا كان ملخصك جيداً فإن النسخة المعدة بشبه غالباً النسخ التالية.



### معونة الاستهلال الجيد:

في عام ١٩٦٦ غيّرت للإشراف على برنامج تعليمي خاص بالأمن بفرض تحسين عادات عبور الشوارع للملايين المارة بمدينة نيويورك عند نهاية الحملة. أظهر استعراض نتائجها أن أهم إنجاز ذي مغزى كان الاستقبال المؤيد لنشأتنا من قبل جمهور المشاة والصحف. ترجع تلك الاستجابة الإيجابية من قبل الجمهور والصحافة إلى كلمتين هما: اعترفي - من فضلك دعني أوضح لك.

قبل بداية البرنامج تقابلت مع ضباط البوليس المحسّنين وخمسة رقباء وملازم أول وأحد المكلفين بتنفيذ قوانين المرور في منطقة وسط المدينة بحثاني. كان حاضراً أيضاً اثنان من الممثلين الثابطين لي سيقوسون. يمثل الأدوار التمثيلية في مسرحيتين قصيرتين. كتبنا لثبنا الصواب والخطأ في طريقة إصدار الأمر. اقتراب الضابط «سناغو» من عابر الطريق المخالف وقال له: «فيم العجلة؟» نشيت مناقشة حامية بينها نتيجة لذلك وجدت تشاك جيماني. ترتب عليها اعتقال بلا ميرور كنتيجة مجزئة. بعد ذلك العرض الحزن للعلاقات بين رجال الشرطة والجمهور قلعت المسرحية القصيرة الثانية. اعتلى الضابط «إفريدي» خشبة المسرح واقرب من نفس عابر السبل المخالف حيث قال له: «اعترفي» بعد أن رد عليه المواطن «نعم». سيدي الضابط، سأله إفريدي عن بطاقة تحقيق الشخصية. ثم بين له مخالفته. ثم أصدر الأمر إلى المواطن المكبر ولكنه متعاون.

قدمت نصيحتي للضباط بأن لديهم اختياراً. يمكنهم أن يلجأوا إلى تصرف سليم ويعانون المناصب التي ترتب عليه أو يكون تصرفهم إيجابياً ومن ثم يتمتعون بإيجاد صلات طيبة مع مواطنيهم من أبناء نيويورك. واختتمت حديثي قائلاً: انني أطلب منكم شيئاً واحداً قل جملة استهلال طيبة. مجرد أن تقرب من أي شخص قل «اعترفي» بعد ذلك تصبح معنداً على قوائد الثانية.

استمرت الحملة لمدة عشرة أيام قدم خلالها أكثر من خمسة آلاف أمر. ساء «المصور الفوتوغرافي المحقق» في صحيفة «نيويورك ديل نيوز» ستة أشخاص فرغوا لنوم من تلقى استدعاء لعدم اطاعتهم لافئات الصور وعدم السير عن شعورهم.

النسبة للبرنامج فقال أحدكم أن على الشرطة أن تهتم بشيء آخر هام مثل القبض على اللصوص أما الحصة الآخرون فقد شعروا أن الشرطة تقوم بعمل طيب.. وتقبل كل واحد منهم سواء هي أو هو حقيقة أنه يستحق أن يلقى استدعاء.

كل يوم من أيام الحملة كنت أتحدث إلى ضباط الشرطة الذين يصرون الأوامر فأجمعوا كلهم على اقتراح عبارة «اعترفي» كعبارة استهلال. وهكذا لا يوجد أدنى شك في أن هذا الأسلوب جعل البرنامج ناجحاً.

### أهمية الحملة الأولى:

أظهر البحث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث أو يقرأون مقالاً، فإنهم يولون اهتماماً كبيراً إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية. لهذا السبب ينبغي عليك أن تجعل جمهوراً مضاعفاً لتجعل جملتك الافتتاحية جملة جيدة.

إنها حقيقة لا تقبل النقاش أن كتاب «المخار» قد لاقى نجاحاً متقطع النظم خلال فترة طويلة. ويرجع هذا النجاح معظمه إلى الأسلوب الماهر الذي نثر به كل مقالة في المرة القادمة التي تحصل فيها على نسخة من هذا الكتاب عليك أن تنصفها وقرأ فقط الجملة الأولى في كل مقالة. سوف تتأثر بالأسلوب الذي تدير به تلك الجمل الافتتاحية الشغف لديك.

### بعض الجمل الافتتاحية الجيدة:

الوزير د. أرتوج براون أثار الشغف بتلك الجملة الافتتاحية: «منذ مائة عام مضت كالיום واجهت جمهوراً لأول مرة وقلت لهم - كما أقول الآن - لعلكم متعصبون لكني تروا شخصاً في مثل سبي يتحدث إلى جمهور. هذه الجملة الافتتاحية المتارة قالها د. براون بمناسبة عيد ميلاده رقم ١٠٦.

خاض وليم جينجز برايان معركة الترشيح لانتخابات الرئاسة ثلاث مرات في قائمة مرشحي الحزب الديمقراطي. وأثناء جولة انتخابية له داخل نطاق المزرعة التقى بمشاهديه عند تقاطع طرق وكان الشيء الوحيد الموجود هناك هو «رشاش السمك» فاعتلى رشاش السمك وبدأ يقول: لقد تحدثت في كثير من المقامات



والجملات والاستعارات. لكن هذه هي المرة الأولى التي أحاطت بها جمهوراً، وأنا أعتز منحة للحزب الجمهوري.

وأنا أحاضر عن قيمة الجملة الافتتاحية الجيدة كنت أبرز قطعة من الورق المقوى وأقطعها لتأخذ شكل بيضة كبيرة منقوش عليها بالأحرف كلمة «بيضة» مباشرة.. وبينما أقوم بعرضها على الفصل أقول: في بداية أي حديث لا تضع بيضة. «حيث أقلب قطعة الورق المقوى حتى يرى الفصل الوجه الآخر لها. وهو مكتوب عليه كلمة «يوم» عندئذ أقول: بدلاً من البيضة أسقط قبلة» يقول هذا أسقط قطعة الورق المقوى ويجرد أن تلمس الأرض أطلق مدسى صوت كنت أخفيه حتى هذه اللحظة هذه إشارة حقيقية للشغف وطريقة مشيرة للاستحواد على الانتباه.

قد تعجب لطريقة الخطأ التي كتبت بها كلمة «قبلة» حيث كتبتها «يوم» وقد تعجب أيضاً مما إذا كانت كلمة «يوم» تعمل أي مغزى خاص... تدل الكلمة الأوتائية «يوم» على «الخلفية» الهدف والهدف. في أي وقت تفتح فيه أو تخدم موضوعاً ينبغي عليك أن تربطه بالخلفية الثقافية المستمع. إلى ما يعرفه بالفعل لكن تتصل من المعروف إلى المجهول.. بعد أن ترمس أرضية مشتركة تذكر الهدف وتوضح بعبارة لا ليس فيها الهدف الذي يهدف الحديث إلى تحقيقه.. ثم تتخذ الخطوات اللازمة للإجابة عن سؤال المستمع «لماذا ينبغي علي أن أستمع؟»

عليك أن تفتح المستمع أنه سيستفيد من رسالتك. فإذا استطعت أن توضح له أنه سيتعلم كيف ينجح الشاب وكيف يربح مزيداً من المال.. ويمس حياة أطول ويحظى السعادة وينتفع بصحة جيدة ويستخدم كل أنواع الخواتم الأخرى فيصبح لديه الدافع لكي يسمع.

في المستقبل إذا عملت على تغيير قبلة في بداية كل حديث من أحاديثك فستجني فوائد جمة تشمل في الانتباه الكبير من قبل المشاهدين والاستجابة المتزايدة إلى أي طلب بشأن مزيد من الحركة..

«معوثة» المساعدات البصرية:

أثبت البحث أن الأشخاص يذكرون حوالي ١٥٪ من الأشياء التي يسمعون

حوالي ٥٠٪ مما يشاهدون.. وبعد فام «استاوس» بحث موضوع التذكر هذا بحثاً مستفيضاً وقرر بناء على هذا أن هناك رسماً بيانياً أكيداً للتسيان.. فتجنن تنسى معظم الأشياء في الأربع والعشرين ساعة الأولى ثم أقل كل يوم حتى تصل إلى مرحلة الاحتفاظ بالانطباع الدائم..

أن الاعتراف بأن الاتجاه إلى العيون قد يصاعف من كمية المعلومات المحتزنة سيسهل على تشجيعنا على استخدام المساعدات البصرية حيثما كان ذلك ممكناً. بالطبع عليك أن تلجأ إلى كل من العين والأذن لكني تريد من كمية الأشياء التي تعلمها - وفي الحقيقة كلها ازداد التجاوز إلى أكثر من حاسة كان هذا أفضل.. إذا عملت على أن تنأثر العيون والأذن والأنف وحاسة الذوق وحاسة اللمس في وقت واحد فسوف تحصل على أعلى درجة ممكنة من التذكر..

لا أنسى مطلقاً أي وجه:

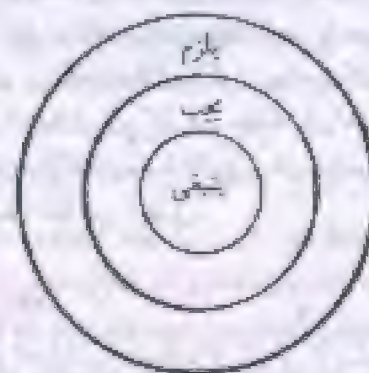
كم مرة تسمع تلك العبارة: لا أستطيع أن أتذكر الأسماء لكنني لا أنسى أي وجه من تلك العبارة على أن الأثر العقل الذي يأتي عن طريق العين أعظم من الأثر الذي يأتي عن طريق الأذن. والحقيقة أن العصب البصري أقوى عدة مرات من العصب السمعى مما يعطينا سبباً قوياً للاتجاه إلى حاسة البصر.

عين النور التعليمية:

إذا سمعت أنه يوجد «عين نور» للتعليم.. تحتوي على الكلمات «ينبغي» «يجب» «يلزم» وأنها قد تساعد على إرشاد عملية التأكيد التي يقوم بها المعلم فما هي المدة التي تظل فيها تتذكر هذه الجملة إذا لم يتم إعادتها مرة أخرى..؟ من جهة أخرى إذا أتت رسماً بيانياً لطيف عبارة عن عين نور مكتوب عليها «ينبغي» عليها دائرة مكتوب عليها «يجب». والدائرة الثالثة عليها علامة «يلزم» فستحصل في الحال على فوائد حتى أفضل.. ثم إذا أشار المتحدث إلى الهدف وقال «قل للطلاب ما الذي ينبغي عليه أن يعرفه» اتجه إلى عين النور هذه وزودها مرة بعد أخرى بالمعلومات الأساسية - بالإضافة إلى ذلك.. يجب عليك أن تضيف - علينا يكون الأمر مناسباً تلك المادة التي يجب عليه أن يعرفها.. إذا كان لديك الوقت الكافي قد تقرر إضافة بعض الفقرات



التي يلزم معرفتها. وفي المقدمة يجب عليك أن تزن بدقة كل المادة المتاحة وتقرر ما إذا كانت تقع في جزء «بسيط» أو جزء «موجب» أو جزء «يلزم». بعد أن تفرغ من هذا التقسيم يمكننا أن نعطي كل فترة التأكيد الذي تستحقه، تؤدي تلك العملية المشتركة من «القول والتوضيح» إلى إيجاد أثر دائم عميق.



### عين الثور التعليمية

من المحتمل أنك تعرف هذا الاقتباس المعترف به على نطاق واسع: «أن الصورة تساوي ألف كلمة». لقد قال شكسبير الشيء نفسه في «كوريولانوس»: «أن عيني الجاهل أكثر ثقافة وتعليماً من أذنيه يوضح كل اقتباس من هذين الاقتباسين للمحاضر الحكيم أن يركز جهده في الإيضاح على استخدام الشكل المرئي لكي يحصل على أكبر استجابة ممكنة من جانب الجمهور.

الجزء إلى أكبر قدر ممكن من الحواس:

لقد نجحت أدياننا الرئيسية في أن تبقى على مدى القرون المتعاقبة. فهل فكرت من قبل لماذا يعتبر المحضور في مناسبة لإقامة الشعائر الدينية تجربة تثير فينا قدر كبيراً من التأثير؟ إن هذا الأثر الذي نتركه فينا يرجع بشكل كبير إلى أن الشعائر الدينية تقاطب كل حاسة من حواسنا. بمجرد أن تدخل إلى مكان الاحتفال ينصر

عيننا السقف المقرب النوافذ ذات الزجاج الملون، والمذبح، ونقير أنفنا رائحة البخور. نسمع أذاننا الأرقع الرنان والكلمات التي تُلقي من فوق منبر الوعظ. قد تثار فينا حاسة اللمس عندما تلمس حبات المسبحة أو شال أحد المصلين، وتستجيب حاسة السمع لدينا للخبير المقدس. فليس مجرد مصادفة في جو كهذا أن العظة التي تُلقي تحقق تأثيراً ملحوظاً على المجتمعين عليك إذن أن تستفيد من هذا المثال الديني. عندما تواجه جمهوراً، اعمل على مخاطبة أكبر قدر تستطيعه من الحواس.

### الاستفادة من المعارض

يخلق استخدام المساعدات البصرية إلى جانب المعارض رد فعل من جانب الجمهور.

من هنا يستفيد المتحدث من تلك التغذية الراجعة في أثناء إلقاء محاضرة عن المخدرات على مجموعة من طالبات الجامعة. سمح المحاضر بتداول ستة أقراص من المخدرات بين الطالبات لكي يتعرفوا على شكلها. عندما أحصى المحاضر الأقراص بعد ذلك ليتأكد من عودتها جميعاً وجد عنده سبعة أقراص بدلاً من ستة. لقد أظهر له رد الفعل هذا، أن الطالبات يهرفن معلومات وفيرة عن المخدرات أكثر مما كان يتصور.

### المساعدات البصرية في خدمة الضرورات:

عندما كنت ألقى محاضرات عن الحديث المؤثر، كنت أحتفظ بالإضافة إلى أنواع عديدة أخرى من المساعدات البصرية. بلامنة عليها كلمة «العارضة» وأجريت مكروب عليها «الإخلاص» ثم التالية «الحساس» ولافتة أخيرة عليها كلمة «الممارسة» وعلى ظهر كل لافتة مادة لاصقة. قبل بداية كل محاضرة أطلب من الفصل أن يصبح يسطر ناطقاً بعداوين الضرورات الأربع. عندما ينطق الفصل اسم كل ضرورة أقوم بالنقش اللوحة الصحيحة على الحائط في مقدمة القاعة وتظل تلك البطاقات معلقة على الحائط طوال كل محاضرة. حينما كان ذلك ممكناً أشير إليهم في نهاية الحلقة الدراسية - وعن طريق العرض المستمر والتكرار تصبح الضرورات جزءاً لا يتجزأ من معالجة الطالب للحديث المؤثر.



## معوثة ذكر الأسماء

بالنسبة للفرد العادي، يعتبر ذكر اسمه بطريقة إيجابية من أحسن الأصوات في اللغة الإنجليزية. في يناير عام ١٩٦٦ طرأت إلى بافالو لكني أحاضر فصلاً دراسياً متوسطاً لدراسة الطرق الإدارية في الحديث المؤثر. قدم لنا طقس الشتاء تحية الوصول بالثلوج تحت أقدامنا وككل الجليد - يحجم ستة أقدام - الدلالة من قوائم محطة الوصول ودرجة حرارة تحت الصفر.

بجوه نزولي من الطائرة، شعرت قفزة بدفء. بتناهي، لقد قالت لي إحدى المضيفات وهي تيسم: «إلى اللقاء يا ستر ماكلولاف» لقد ذكرت اسمي فأحببتها لذلك. كان يوجد معنا في رحلة شركة الطيران الأمريكية تلك اثنا عشر شخصاً، وبنها نحن أثناء الرحلة حفظت تلك المضيئة الشابة اسم كل شخص منا واكتسبت لنفسها اثني عشر صديقاً في صحبتها عندما قلنا إلى اللقاء.

تأكد من أنك حفظت الاسم بطريقة صحيحة:

عل الرغم من أنك يجب أن تذكر الأسماء حينما كان ذلك مناسباً في أجاديتك إلا أنه عليك أن تتأكد أنك تنطق تلك الأسماء بطريقة صحيحة. إذا كنت مكلفاً بمسئولية تقديم شخص ما، فاطبع اسم ذلك الشخص بعروف ضخمة حتى لا تقع في خطأ مخرج. عندما قام روبرت برسكو بمحافظ مدينة ديلن بزيادة مدينة نيويورك أقيمت مأدبة تكريم على شرفه، وتولى أحد أصحاب المقام الرفيع بالمدينة تقديم الشيف المختص به بعد أقوال الإطراء العديدة أعلن على مهل وبطريقة مسرحية: «سيداتي وسادس، أقدم لكم محافظ ديلن المجل «روبرت واجنر». لقد تمام هذا المسؤل الكبير بالمدينة بتقديم واجنر محافظ نيويورك مرات عديدة لدرجة أن ذهذه بطريقة آلية قدم الاسم المعناد (لكنه في هذه الحالة غير صحيح).

إنه لأمر طبيعي أن تعني بصورتك:

لكن نرجس عل أنك - مثل كل شخص آخر - تهتم باسمك ومظهرك، من فضلك أجب عن هذه الأسئلة. عندما يعمل دليل التليفون إلى منزلك هل تفتحه لتري

هل كتب اسمك وعنوانك ورقم تليفونك بطريقة صحيحة؟ عندما تنظر إلى صورة جماعية تظهر فيها، هل تنظر لتري نوعية الصورة التي التفتت لك وذلك قبل أن تركز نظرك على أي فرد آخر من الموجودين بها؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين عادة «نعم» فإذا أصبحت راضياً عن طريقة تيوب دليل التليفون أو الصورة التي التفتت لك حينئذ ومن جهة نظرك - فإن دليل التليفون كله والصورة الجماعية كلها، يعتبران في حالة جيدة لأن صورتك في كل منها ظهرت - بأسلوب محبب إلى نفسك.

ذكر الأسماء يؤدي إلى الحصول على علاوة:

إنه لأمر مدهش ذلك الذي يحدث عندما نستخدم أسماء بعض الحاضرين من جمهورك بطريقة فيها تحية لهم. سوف يحبك الشخص الذي تذكر اسمه لتصرفك هذا. وبالتالي سيحبك كل المشاهدين إذا كان هذا الشخص فرداً في مجموعتهم. خلال الأعياد الطويلة ذكرت أسماء لا حصر لها بهذا الأسلوب. ولا استثناء تقريباً بعد هؤلاء الأفراد إلى المصصة بعد انتهاء حديثي وهم يتنون أيديهم قائلين عبارات منها: «محاضرة عظيمة». (كانت محاضرة عظيمة أساساً لأنني أضفت أسماءهم إليها).

تحذير وحيد:

لا تعرف الأفراد بأسمائهم وتطلع عليهم شرفاً فيما يتعلق بعمل معين، ما لم تكن متأكداً تماماً أنه توجد بعورتك أسماء جميع الأفراد الذين لهم علاقة بالمسرح، فمن الأفضل ألا تذكر أية أسماء بدلاً من أن تغفل عن غير قصد اسماً أو اثنين وبذلك تثير الاسماء.

تعلم أن تذكر الأسماء:

قبل أن تدون الأسماء في ملحوظاتك لاستخدامها في إنشاء حديثك، عليك أن تتذكر هذا. سوف تذكر الأسماء جيداً إذا استعنت بثلاث كلمات تبدأ بالحروف الآتية I. R. A. تمثل تلك الحروف كلمات «الانطباع» التكرار «وتداعي المعاني» عندما نسمع اسماً في مرحلة «الانطباع» يجب أن نتأكد أنك تستطيع نقله ورجاءه بطريقة



طبيعة. إذا كان لديك أى شك اطلب معونة الشخص المعنى. كل فرد منا يسهل أن يعرف أنك تولى اهتماماً لاسمه أو اسمها. بعد أن تحصل على تعريف صحيح للاسم ابدأ فى تكراره فى مناقشتك مع الشخص. صدر ملاحظتان ب تكرار اسمه أو اسمها. أخيراً استختم قليلاً من الخيال واحصل على تداعى المعاني.

فى عام ١٩٦٤ صادفت ضابط شرطة يدعى «فونتين» فى مدينة بيسيرج بولاية فرجينيا لم يكن معنى قلم فى متناول يدي، وحيث إننى لم أكن أرد تسليان اسمه صنعت تداعى للمعاني. تخيلت نافورة فى وسط مدينة بيسيرج وفى أعلى عمود الماء يقف الضابط «فونتين» بزي الشرطة الكامل. تأخذ تلك الصورة بضع دقائق فقط لكن استرجعها ولكننى لن أنسى مطلقاً هذا الاسم ما حيت.

### تذكر الأسماء يجلب مكافأة:

يمكن أن يكون لتذكر الأسماء أثر مفيد على حياتك العملية فقد كان قبض يعرف خلال الحروب العالمية أسماء عدد ضخم من جنوده مما جعله محبباً وأسهل فى نجاحه. أما جيمس فيرل الذى تميز بحياته سياسية بارزة وطويلة فقد كان مشهوراً بقدرته الملحوظة على تذكر الأسماء. لقد ذكر جزئياً فى تعيه بصحيفة نيويورك تايمز لقد امتلك مستر فيرل ذاكرة مختصرة حقيقة للوجوه والأسماء تذكرها كليا كان لى تأثير واضح على الشخص الذى يتذكره، لقد صنعت تلك الممارسة المعيقة فى التفكير أصدقاء لا حصر لهم لجيم فيرل.

### معونة البساطة والوضوح

فى إحدى المراحل خلال أحاديثى عن الحديث المؤثر، رسمت على السبورة الخط الرسوم على اليسار وسألت الطلبة أن يشرحوا أفكارهم حول ما كتبه تلك الخطوط. بعد أن تلقيت منهم كل أنواع التفسيرات الغريبة قلت للفصل بطرف: إننى ذهبت من أن أحداً منهم لم يقدم الإجابة الصحيحة ثم أعلنت لهم أنه بالنسبة لى فمن الواضح نأياً أن هذا الخط تخيل ظاهر جداً لأحد الجنود وهو يحمل بندقية على كتفه مثبت بها

سوتكى وصحب معه كلبه. وهنا يفرجان ترواً من الباب. لذلك فكل ما نراه منها هو السوتكى وقيل الكلب. (لقد كان الأمر واضحاً جداً بالنسبة لى. حيث إننى الذى رسمت الصورة. ولكننى نسيت فى حيزة الفصل. وقشلت فى نقل رسالتى إليهم).

### علم دلالات الألفاظ وتطورها:

«إنها ثابتة» هاتان الكلمتان عندما تذكران لأنى يجار فإنها تعنيان أن السفينة مثبتة بأحكام. أما إذا قيلت لأنى شخص يقف على خط السباق فإنها تعنيان أن هناك حصاناً لديه فرصة الفوز بالنسبة لرائع الأفضىة والمليوبات الجاهزة فتلك الكلمات تعنى أن الألوان لن تلى إقبالا. بالنسبة لآخرين قد تصنف نوعاً معيناً من النساء.

تؤكد تلك الإيضاحات، الآثار المترتبة على علم دلالات الألفاظ وتطورها أو علم الكلمات. إنها توضح أن الأفراد يختلفون فى رد فعلهم بعد تلقيهم لنفس الخبر. يعتبر علم الكلمات هذا ذا أهمية لا يمكن تقديرها بالنسبة لعللى الإدارة والإشراف. إذا لم تكن معانى الأفكار والمعلومات البليغة واضحة ووضوحاً تاماً فسوف يحدث سوء فهم وليس خطيران بخلاف تدهيد الوقت والمال والجهد البشرى. ولقد اعتبر علم الكلمات من الأهمية بمكان، لدرجة أن أفردت له بعض الكليات مناهج دراسية تتناوله بذاته. عندما تحدث عليك أن نعى الأخطار التى تترتب على سوء الفهم أو التفسير. وعليك أن تتخذ الاحتياطات اللازمة لتضمن الفهم الجيد من قبل مستمعيك.

يوجد أسلوب جيد لتحسين الفهم وهو استخدام الجمل القصيرة. يفرم بعض المتحدثين باستخدام الجمل الطويلة الممتدة. وبذلك يسيبون الخبرة لمستمعيهم. واحد من الأحاديث الهامة المؤثرة التى استمعت إليها طوال حياتى، كان يتكون من ست جمل قصيرة للغاية. كانت هناك مكالة تليفونية من الاتحاد البحرى القومى تقول: إنه علم بوجود قبلة داخل المبنى. استجاب البوليس وطلب من جوزيف كوران رئيس الاتحاد البحرى القومى أن يخل المبنى لكته رفض. وعليه ذهب ضابط البوليس المسئول إلى مكتب كوران وألقى هذا الحديث المؤثر: قبل أن تحصل تليفونياً بالبوليس كنت أنت المسئول لكن بعد أن اتصلت بنا أصبحنا نحن المسئولين. طلبنا منك أن تخل المبنى ولكنك رفضت. والآن نأمرك عليك بإخلاء المبنى.

النال الكلاسيكى الذى يدل على البساطة والوضوح فى الحديث هو «خطاب



جسمبرج» حيث لم يترك اختيار لكون الكلمات أقوى شك بالنسبة للمعاني التي يقصدها، مما أثبت أن استخدام الكلمات الطويلة ليس ضرورياً لكي تصبح مؤثراً. احتفظ بحديثك بسيطاً واضحاً ومختصراً، وسوف يزداد تأثيرك في الآخرين.

### معونة أن تشير إلى مكان الحديث

«فلنكن متواضعين - لا يوجد مكان يشبه المنزل إنها حقيقة أن الشخص العادي ينظر ببعض الدفء إلى المكان الذي يقيم أو يعمل فيه لهذا السبب، عليك أن تحاول قول شيء سار عن مكان الحديث. سوف تضيف جاذبية للمحادثاتك إذا أدخلت فيها تعليقاً ودنياً بشأن القاعة - المبنى - المدينة - الولاية أو أي مكان آخر تلقى فيه حديثك. على سبيل المثال عندما أحاضر في أحد المعامل العلمية في جامعة سانت لورنس أقول: عندما كان كيرك دوجلاس طالباً في تلك الجامعة، كان يحضر دروسه في تلك القاعة. هذا يعني أن أحدكم يجلس الآن في المقعد الذي شغله كيرك دوجلاس من قبل». فجأة تصبح المقاعد الخشبية الصلبة شاحبة تلك التي تحتلها المستمعات - أكثر راحة قليلاً.

في مناسبات عدة، تحدثت في الأحياء المتجاورة للمألوفة لي. وبسبب تلك الألفة استطعت في معظم الأحيان أن أتذكر حقيقة مؤكدة، وأن أقول شيئاً مثلاً: منذ عدة سنوات مضت حقق أحد الأشخاص من سكان ذلك المبنى شيئاً قد يجعلكم جميعاً تشعرون بالفخر.

بعد أن أحطم الثلج بهذه الطريقة، أستطرد في شرح تفاصيل هذا الشيء الجدير بالثناء.

في بلايسبرج بنينبورك استخففت تلك المقدمة: «لنرجعنا إلى الوراء إلى عام ١٩٣٩، فإني جئت إلى بلايسبرج كجندى شاب من جنود المشاة في فترة الإعداد للحرب العالمية الثانية، أما اليوم وبعد مرور واحد وثلاثين عاماً أعود مرة أخرى لكي أتحدث عن حرب أخرى هي الحرب ضد الجريمة.

لصحت إذا لم نستطع أن نقول شيئاً جيداً:

أخيراً، إذا مشرت إلى الموقع الذي تحدثت فيه، فلا تستخدم ملاحظة تنبئ من قدره، فقد يستهجنها السكان ورجال الأعمال، وبذلك تفقد العزبة الطيبة للجمهور. إن القاعدة التي يجب عليك أن تطبقها هي: «إذا لم نستطع أن نقول شيئاً طيباً عن الموقع أو المكان، فلا تقل شيئاً مطلقاً».

### «معونة» أن تعرف جمهورك

توجد بعض الفروض العامة تنطبق على كل المشاهدين أو المستمعين. كما توجد بعض الحقائق المعينة تنطبق فقط على بعض النوعيات من المشاهدين أو المستمعين. عليك دائماً أن تكون على معرفة بالملف الثقافي لمستمعك، لكي نستطيع أن نجعل حديثك حديثاً شخصياً.

إن أول شيء يجب عليك إدراكه، هو القدرة المشتركة لكل مشاهد: كلما كان حجمها كبيراً كان أثرها أكبر. عليك أن تحترم تلك القوة. إذا فبعت حديثك بطريقة صحيحة، يمكن أن تضاف تلك القوة إلى التأثير الذي يحققه حديثك، لكن إذا انصرفت بطريقة خاطئة أو بقليل قد تضر تلك القوة بحديثك.

### مواجهة جمهور عتيق

وأنا ملازم أول شاب، أمرت بتدريس الحديث المؤثر لعدة مئات من كبار الضباط. كل حلقة دراسية تستغرق ثلاث ساعات تعقد أسبوعياً يحضرها حوالي عشرين طالباً. يستغرق البرنامج الكلي ثلاثين أسبوعاً، لقد أيدى أحد الملازمين الأول الجادين (وهو أنا) دهشته لما إذا كان سيعيش حتى نهاية البرنامج. كان يوجد بعض الشخصيات العتيقة جداً في القيادة العليا تبدي استياءها عندما يطلب منها إعداد حديث وتقديره أمام الفصل، ومن ثم تصبح موضع تد من أحد الملازمين الأول الذي يدعى العلم بكل شيء. لذلك قررت أن أبدأ أقصى جهدي حتى ولو تدفرت الأمور من شيء إلى أسوأ لدرجة أن أفضل في عملية الحديث المؤثر، وعليه بدأت في الإعداد لهذه المحنة المتوقعة.



وأنا أفكر ملياً في الاختيارات المتعددة لجعل هذه الحلقة الدراسية حلقة ناجحة، بحثت الطرق الممكنة لكي أعرف جمهوري جيداً، فجاءت خطة على إلهام أعطاني الأمل في البقاء، بعد تخصيص هذا الإلهام تغير موقفى كلية تجاه مهنتى الصعبة، تحول اليأس إل تفاؤل، الشك إلى ثقة والتكلم بشأن البدء إلى شوق للبدء فوراً.

هذا هو الإلهام الذى غير كل شيء، أصدرت منظمتنا مجلة شهرية خصصت إحدى صفحاتها لنشر ترجمة مختصرة لحياة رجال الإدارة العليا المعينين حديثاً. وعندما زرت مكتبته، وتصفححت المجلات القديمة فكثت من تجميع مئة مئة مختصرة عن سيرة حياة كل واحد من طلبة المزمعين كبار المقام، قبل عدة أيام من وصول كل مجموعة جديدة كانت تقدم لى قائمة بأسماء المشاركين فيها، بمثابة تلك القائمة تلقى السير الذاتية لدى، أدخلت ضمن مافى الإنجازات البارزة التى حققتها نصف دسة من الطلبة المدرجة أسماؤهم. لقد فافت النتائج التى غفقت أكثر توقعاى تفاؤلا. بالإضافة إلى معرفتى وإخلاصى وحساسى، أثريت تمارينى بالبناء على مستعمى بمجرد أن أذكر كل اسم من أسماء الطلبة، تلعب عينا الفرد المبادئ عليه، ويجلس معتدلاً قليلاً، بينما تدير من بقية أفراد الفصل علامات المواقفة بعد انتهاء جلسة الساعات الثلاث، تلقيت مكافأة غير متوقعة، فعند خلو قاعة الفصل تقدم تحوى مجموعة من رجال الإدارة العليا واتجهوا إلى المنضدة حيث صافحونى وقالوا لى بشار عمل رائع ياخضره الملازم أول، تقريباً وبلا استثناء كانت تلك المجموعة تتكون من رجال تعرفت على إنجازاتهم منذ وقت قصير، وكانت تحبهم نوعاً من إظهار تقديرهم لمرافعى لشعور الآخرين.

### البقاء فى ساحتك الخلقية:

استخدم راسل هـ. كونيول أسلوباً مماثلاً منذ سنوات عديدة مضت، حيث كان يلقي نفس الحديث آلاف المرات ويجازى عليه من قبل جماعة مختلفة، كل مرة. كان موضوعه دائماً واحداً، أن تقع الجمهور أن يظل فى نطاق ساحتك الخلقية «على الرغم من أن» المشائش تبدو أكثر خضرة على الجانب الآخر من النل، فهو يصل إلى المدينة قبل بداية حديثه يوم أو يومين ويتقابل مع عديد من الشخصيات العلمية

والمجلة فى المجتمع عندما يحين موعد إلقاء حديثه، يكون قد استوعب المجتمع بهارة داخل موضوع حديثه ليظهر الحديث كما لو كان قد كتب كلية ليوأكب تلك النسبة الخاصة، ويغادر الجمهور القاعة أكثر فخراً بدينهم، ويضى كونويل إلى غاية الثانية ليضم نفس النوع من السحر، ويعتبر هذا النجاح الباهر لذلك المحاضر راجعاً إلى معرفته بجمهوره.

### اعرف الفرد:

سواء أكنت تتحدث إلى ألف شخص أو إلى فرد واحد، فإن إظهارك للاهتمام بالمستمع يعتبر على نفس الدرجة من الأهمية. يعتبر بول كيلمر مديراً بارزاً عندما يزوره شخص فى مكتبه لأول مرة، تبع مفادوة الضيف للمكتب مجموعة من الطقوس، يظهر سكرتير كيلمر ربيد، مفكرة وقلم، ويلى بول عليه خلاصة ما عرفه عن هذا الشخص فإذا ما عاد هذا الشخص مرة أخرى بعد سنوات قليلة، يقدم سكرتير بول ملخصه إلى سكر كيلمر، بعد أن يفحصه جيداً يضع مسرر بول فى وضع يمكنه فيه أن يسأل الزائر عن أولاده وهراباته أو عن أى شيء آخر يظهر فى البطاقة الخاصة به. بالطبع سوف يثأر الضيف بهذا الإطراء عندما تواجه جمهوراً يتكون من أفراد، عليك أن تترك فيهم انطباعاً عميقاً عن طريق معرفتك بأكثر قدر ممكن من المعلومات عن الجمهور وأفراد من المستمعين.

### «معوثة» أن تكون موضوعياً

تعتبر الموضوعية الذاتية على طرفى نقيض من ألوان الطيف عندما يكون المتحدث ذاتياً، فإنه يتحدث بلسان مصالحه الخاصة، وعندما يكون موضوعياً فإنه يتحدث بلسان مصالح مستمعه، وهو فى تلك الحالة يملك الاعتنائ أو التعقق العاطفى.

### درس من الإتهيل:

يشا كان السيد السبح يعظ، كان يعطى المثل الأول فى الحديث الموضوعى، عندما تحدث إلى الصيادين استخدم الكلمات المألوفة لهم وقال: «سوف أضع منكم صيادين



رجالاً ففهموا تلك اللفة ثم عندما ذهب إلى اللال وتحدث إلى الفلاحين أشار إلى «بئر الحب في التربة الجرداء» أو «إن الإيمان صغير مثل حبة الخردل» فكانوا يفهمون لم يستطع أحد منهم أن يتأقش حقيقة إن هذا النوع من التاول كان له أثر طيب في نفوس المستمعين.

فكر من وجهة نظر احتياجات ومطالب العميل:

تنازل الإدارة الحديثة باستمرار لكي تشرى موظفيها على ممارسة التقمص العاطفي: أي أن يفكروا في وجهة نظر احتياجات العميل أو الزبون. لكي يفهم أين يقع التقمص العاطفي بين قائمة عواطفنا فمن المفيد أن نفحص عائلة «العواطف» عندما تثير التعاطف نشعر بشعور شخص آخر.. عندما تظهر الكراهية النظرية تكون لدينا مشاعر معادية لشيء ما، وعندما تظهر اللامبالاة، نفقد الشعور سواء بالتأييد أو المعارضة بالنسبة لشيء ما، أما عندما نمارس التقمص العاطفي، فإننا نضع أنفسنا في مكان الشخص الآخر ونفهم مشاعره، فإذا وضعنا في الاعتبار مشاعر الزبون ومارسنا التقمص العاطفي معه فسوف نزداد مبيعاتنا.

التقمص العاطفي: «أسلوبك أنت»:

ينبغي أن يكون المتحدث المؤثر موضوعياً عليه أن يمارس التقمص العاطفي، إذا لم يفكر من وجهة نظر مصالح المستمع فلن يحصل على الدرجة القصوى من اهتمامه. في حلقة دراسية نظمها «جترال الكريك» منذ عدة سنوات مضت، أعجبت بأحدى المقالات المقدمة، عنوانها «أسلوبك أنت» فيما يتعلق بالتدريس، أوضح هذا الأسلوب في العالجة حصة وعشرين هدفاً شخصياً تدفع الأشخاص إلى الكفاح في الحياة منها (المال - الصحة - الإطراء - التقدم وما يشبه ذلك)، إن الناس يطيعهم أثنائين، فإذا وضعنا مطالبهم في اعتبارنا ونحن نعد أي حديث وإفلاسنا الخطرات اللازمة لإشباع احتياجاتهم، حينئذ نزداد احتمالات نجاح جهود الإقناع لدينا.

## معونة أن تدفع الجمهور إلى المشاركة

كما ذكرنا من قبل، يتذكر الناس حصة عشر في المائة بما يسمعونهم وخمسين في المائة بما يرونه. ننسب إلى ذلك الحقيقة التي أثبتتها البحث، وهي أن الناس يتذكرون حوالي ثمانين في المائة مما يسمعون، فيما أخبرت فقط الجمهور عن شيء، فهذا ليس أمراً مؤثراً جداً أما إذا استطعت أن تدفع الجمهور إلى الحركة، إذا استطعت أن تدفعه إلى العمل، حينئذ تكون قد حققت غاية المراد من عملية التعلم.

## التعليم عن طريق فعل الضد

التعليم عن طريق الإشباع:

لكي أرقى إلى رتبة كولونيل، كان علي أن أفرغ من حلقة دراسية خاصة بالقيادة والأركان العامة حصلت على الفكرة الدراسية الأولى عن طريق المراسلة، وفي النصف الثاني منها أتمت في فورت ليفنورت كنساس بعد سنوات قليلة كنت أستطيع أن أذكر جزءاً لا بأس به من الموضوعات التي أتمت دراستها عن طريق المراسلة على أية حال. كان تذكري للموضوعات التي درستها في الفصل قليلاً يعتبر الانتهاء من فترة دراسية عن طريق المراسلة تجربة دراسية تتميز بالنشاط فإن الطالب خلالها يصنع كل العمل المطلوب أما الدراسة داخل الفصل فتعتبر عملية تعليمية تتميز باللبية: في حالة ما إذا استمع الطالب فقط إلى المحاضرات فإنها تكون مؤثرة بدرجة حصة عشر في المائة فقط.

قال الأسقف جون سيولدينج ذات مرة: «نأتي المعرفة عن طريق العمل، إذا لم نعمل لن نتعلم أبداً أيضاً يؤيد ليونارد بيرنشتين تلك النظرية مرة بعد مرة يدفع محابره العريضة إلى فعل الأشياء، حينما كان يقوم بشرح الأوبرا طلب من جمهور الشاهدين أن ينظروا إلى ساعاتهم ويوقتوا مشهد الوداع في أوبرا «لايهيم» وهو يقرأ وبعد ذلك وهو يقف فاكشف المشاهدين أن القراءة استغرقت خمساً وثلاثين ثانية حينما استغرق الغناء مائة وخمسة وستين ثانية، لقد شاركوا معه.



عليك من خلال جهودك لتحقيق الحديث المؤثر أن تدفع الشاهدين إلى الاندماج والمشاركة وسوف يتدبرون لك تلك المشاركة وبالتالي سيحقق مزيد من النجاح لحديثك.

### معوثة وسائل تقوية الذاكرة

إن وسيلة تقوية الذاكرة هي أي وسيلة تستخدم لمساعدة شخص ما لكي يتذكر شيئاً وتعتبر هذه الوسيلة معاونة للغاية بالنسبة للمتحدث الذي يرغب في أن يصبح أقل اعتماداً على المذكرات المكتوبة.

تعتمد المدارس التي ترسم مناهجها الدراسية على أساس الذاكرة والتركيز بشكل مكثف على وسائل تقوية الذاكرة. فهي تعلم طلابها كيفية تحسين التذكر عن طريق حفظ سلسلة مرتبة من الرموز يربط الطالب النقاط الرئيسية في حديثه إلى الرمز المناسب ويمكنه حينئذ أن يتحدث بدون الاعتماد على المذكرات بأن يتجهول خلال الرموز المألوفة ويتذكر النقط التي يريدتها في حديثه والمترتبة بكل رمز من تلك الرموز (إذا كان هذا الأمر يبدو مجيهاً من فضلك لا تجعل هناك تفرقاً. لقد لاحظت في ثلاث جلي ما أنجزناه في مدرسة للتذكر لمدة أسابيع. وأذكرها هنا فقط لأخبرك بأنه توجد فعلاً مثل هذه الطريقة).

ذكرنا على صفحات سابقة NEOTWY وهي كلمة تعني اختصاراً لكلمات (مق - أين - من - ما - كيف - ولماذا). وأيضاً كلمة BOM التي تعني اختصاراً لكلمات (الخلفية - الهدف - الحائز). وأيضاً ذكرنا عين الثور التعليمية تعني كل تلك الاختصارات وسائل لتقوية الذاكرة تصلح لأن تشكل أساساً لمناقشة مطولة بدون الاستعانة بكتابة الملاحظات والمذكرات.

### أمثلة أخرى لوسائل تقوية الذاكرة:

اعتاد وزير كندى سابق للتجارة والتمويل التجاري أن يضع أزراراً ذهبية لأكمال قيمته وعليها النقش التالي GOYBAS (يقال هذا النقش الجسد التالية: «شي

جانبه. وبعبارة أخرى الحاضرون عن موضوعات الإدارة فكانوا يستخدمون الاختصار التالي: PODSCORBPET وتعني (التخطيط - التنظيم - توفير الموظفين - الإدارة - التنسيق - إعداد التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - التجهيز - التدريب). عندما كنت أ حاضر عن حل المشاكل، كان المستمعون يشجعون ليوضحوها بالاختصار التالي SAEF أي (استعرض - حلل - ضع خطة - ثم مر عليها). إذا لم يرض المشرف الاحتياجات الأساسية لموظفيه فهو يسطو على شيء يخصهم يسطو تعني STROBSA وهي اختصار للكلمات التالية: (التعرف - الفرصة - الانتهاء - الأمن - وكلها احتياجات أساسية للإنسان تعتبر أمة وسيلة تخلفها لتساعدك على تذكر الفقرات الهامة بصورة بالغة الذي تملك في سبلها. ترك خيالك يتطلق بالحقيقة هي، أنه كلما كانت وسيلة تقوية الذاكرة ساذجة كان من السهل التذكر.

### معوثة أن تكون دقيقاً

عندما نتحدث إلى جمهورك، تأكد من أن مادتك دقيقة، فإذا لم تكن متأكداً من شيء ما فلا تخمن. فمن الأفضل أن تنشط فقرة بدلاً من أن تخاطر بأن يراجعك الغير.

لا تخمن

من الصعب في بعض الأحيان أن تقاوم إغواء أن تنضم الفرجة للحديث عن موضوع مشكوك فيه. مثلاً دعنا نفترض أنك تتحدث إلى جمهور في موضوع الأمن المروى، قلن تكون مؤثراً في حديثك أبداً قبل أن تستحوذ على الجمهور في قبضة يدك. إن معرفتك بالموضوع تجعلك مؤثراً وإخلاصك يروج لأفكارك. أما حماسك ليثير استجابة إيجابية من جانب مستمعيك. أثناء حديثك فأنت تقاوم كل «الموتات» لتجعل حديثك أكثر اتزاناً. طرح سؤال عن عدد الحوادث خلال العام المتصرم بالولايات المتحدة. على الرغم من أنك لا تجعل الرقم بين أيدائك، فأنت تذكر أنه كان ١,٥٠٨,٠٠٠. وعليه أعلنه إلى الشاهدين. بمجرد أن قمت بذلك، ارتفعت يد في مؤخرة القاعة فتأديت على الشخص الذي يرغب في الحديث فتبسط وقال: أرجو أن



أختلف معك. كان عدد الحوادث بالولايات المتحدة في العام الماضي ١٠٠٠٠٠٠٠ حادثاً. فسادت بعض التردد «ما هو الأساس الذي بنيت عليه تقديرك؟ أجب»  
«لقد كنت رئيس قسم الإحصاء في مجلس الأمن القومي - هذا هو أساس تقديري»  
فقلت بغضوب: «شكراً» وبدأ المشاهدون في التفكير «لقد أعطت المتحدث» كان  
فقط بخصوص هذه النقطة، وربما كان فقط بخصوص بعض الفقرات التي ذكرها في  
نصف الساعة الأخيرة، وهكذا لم يسمع حديث عظيم نسبياً نتيجة لمرجه  
من المعلومات المخطئة.

### إذا لم تعرف الإجابة:

غالباً جداً ما يسأل سؤال لا يعرف له المتحدث جواباً، فمن اللائق علماً به أن  
يذكر أنه لا توجد لديه إجابة عنه. في فصل ثال سوف نصف الأساليب المختلفة  
لتناول الأسئلة تسهم تلك الأساليب في عملية الأخذ والعطاء بين المتحدث  
والمشاهدين، ونضيف إلى الفوائد المتبادلة الناتجة عن المناقشة.

### إذا ارتكبت خطأ:

إذا ارتكبت خطأ، وعرف أنك ارتكبت، ولكن يبدو أن الجمهور قد لاحظ ذلك  
فعل! هل تضيء في حديثك وتأمل أن يظل الخطأ غير ملحوظ أو تتوقف عن الحديث  
وترجع لمصححه؟ إن أفتخر أنه من الأفضل تصحيح الخطأ، على سبيل المثال، خلال  
حديث أنتبه من قبل، قلت: عندما تستخدم قصة مضحكة في حديث ما، فوجب أن  
تكون دنيوية بالنسبة للموضوع، حيث توقفت وعرفت أن كلمة «دنيوية» غير  
مناسبة أخبرت الفصل أن كلمة «دنيوية» كلمة خاطئة وطلت منهم أن يرشحوا لي  
الكلمة المناسبة، فوراً قال ستر وينسكو الخالص في الصف الأول:

«وثيقة الصلة بالموضوع» قلت: أشكركم شكراً جزيلاً، الآن شعر ستر وينسكو  
بالارتباك وتحتضني بالصلب نتيجة تعريضهم على قائدان محطون وشكرهم من الساحة  
يتمكن بحيث يعترف - بأخطائه تلك لو كنت تسترعت عليه، ربما كنت سأعاني من  
الخرج فيها بعد خلال حديثي لو تصادف وأثار شخص من الحاضرين تلك النقطة  
طالباً بالإيضاح.

عندما نتحدث كن دقيقاً، لا تقص إذا ارتكبت غلطة اعترف بها واعمل على  
تصحيحها.

### معوثة التوقيت المناسبة:

إن قبة السحبة قريبة إلى نقطة التجمع، مثلاً، إذا كان من المقرر أن تنهي حديثك  
بمدة نصف ساعة، ويعرف المشاهدون ذلك، في هذه الحالة يصبح التوقيت هاماً، وإذا  
نتهي الحديث في مدة سبع وعشرين دقيقة تكون قد حصلت على شعبية، أما إذا امتد  
لدة اثنين وثلاثين دقيقة، فقد تفقد الجمهور وإرادته الطيبة.

### التحدث بغير ميؤء:

يعتبر الحديث أمام جمهور من المشاهدين ميزة عليك ألا تفقد، إذا فُضحت هذه  
عبارة من نصف ساعة من حياة كل فرد من أفراد الجمهور، عليك أن تكون متواكفاً  
وتظهر تقديرك عن طريق عدم تجاوزك ولو لثانية واحدة لوقتك المقرر، فإذا فُضحت  
ذلك فكل ما سرقته شيئاً نسبياً لا يخصك وليس لك حق فيه.

### علامة على الإعداد الجيد:

التوقيت المناسب يدل على الإعداد الجيد، إذا جعل شخص ما إلى نهاية وقته  
شعر بالملل أن ينهي حديثه فإن هذا يعكس ضعف الإعداد، لو كان قد تدرب بطريقة  
سليمة لكان قد فضّل حديثه على هيئة تبقية داخل ما خصص له من وقت.

### ما هو الوقت الذي يجب أن يستغرقه الحديث؟:

إذا لم يكن هناك وقت محدد مسبقاً، فما هي المدة المناسبة التي يستغرقها حديثك؟  
«وجدت العديد من النصائح المتداولة تتفق مع هذا السؤال بكمية كبيرة من الصحة، تقول  
النسخة الأولى إن طول أي حديث ينبغي أن يكون مثل «مايوه المرأة» طويلاً  
بدرجة تؤدي إلى تغطية النقاط الهامة، لكنه في نفس الوقت قصير إلى درجة تحافظ  
على عنصر التثقيف، هذه النسخة أخرى محكمة تصحح لتجسس أن الوقت  
- يتحدث - يصمت - ويحلى» وتجربنا الأسطورة بأنه سمح لأحد المشهود في



اجتماع جماهيري» بالحديث أطول مدة ممكنة، طالما استطاع أن يقف متوازنًا على قدم واحدة.

إذا كان حديثك وقت محدد:

إذا كنت مرتبطًا بتوقيت زمني محدد، تأكد من وجود ساعة في متناول يدك، اضبطها على الثانية عشرة تمامًا قبل أن تبدأ جلستك الافتتاحية. بعد ذلك عندما تنظر إليها سوف تعرف بالضبط كم مضى من الدقائق (إذا كان ضروريًا) - كم مضى من الساعات) منذ أن بدأت.

عندما أتناول موضوع التوقيت المناسب في محاضراتي عن الحديث المؤثر كنت أقول دائمًا:

«سيتهي هذا الفصل في الساعة كذا» وفي الدقيقة كذا. لديكم الإذن متى بأن تنهضوا وتغادروا في حالة ما إذا تحدثت ثانية واحدة زيادة على وفي القرن لم تكن هناك فرصة لأي مستمع لأن يغادر قبل أن أنتهي من حديثي نتيجة لأنني أنهيت جلستي الختامية تاركًا بعض الوقت الفائض.

سوف تصبح متحدثًا أكثر شعبية إذا لم تعد التوقيت الزمني المقرر.

معونة التصفيق:

تعتبر التغذية الاسترجاعية عن طريق الجمهور شيئًا هامًا إذا سمع بطرح الأسئلة فإن المتحدث يصبح مدركًا أنه يسير في اتجاه المستمعين مما يظهر من محسنيات استفساراتهم فإذا كان الحديث حديثًا رسميًا لا تصاحبه أية أسئلة حيث ينبغي على المتحدث أن يعتمد على قنوات أخرى لكي يقيم مشاعر واستجابة الجمهور.

يجتنب المتحدث الجيد عن مؤشرات عديدة مثل التعبيرات التي ترسم على وجوه المشاهدين، وغيا إذا كان المستمعون قلقين أم هادئين، وغيا إذا كانت عيوتهم مثبته على المتحدث أم تتجول في اتجاهات أخرى أحسن المقاييس لقياس رد فعل الجمهور هو التصفيق.

### الأنواع المختلفة للتصفيق:

ليس التصفيق دائمًا علامة على رد الفعل المرغوب فيه من قبل الشاهدين، فبعض أنواع التصفيق هي من النوع الذي يوصف بأنه أقل من المرغوب فيه. إذا كان التصفيق عاليًا وثقانيًا، اعتبر حسنًا، فهو بمثابة الموسيقى لأذن المتحدث المخلص المتحمس.

إذا كان التصفيق من الطبقة المتوسطة فإنه يكون عملاً من أعمال التأديب حيث يشعر السامعون بأنهم مطالبون بتقدير جهود المتحدث وعليه فهم يفعلون هذا النوع من التصفيق غير متحمس وقد يكون غير مخلص وعليه فهو بالتأكيد لا يساعد قلب المتحدث.

في بعض الأحيان عندما يحتتم المتحدث حديثه، لا يلقى تصفيقًا حتى من جمهور مزودب. إن غياب التصفيق جاء نتيجة لأن الجمهور لم يعرف أن الحديث قد انتهى بالطبع تلك غلطة المتحدث وتمكن ضعفًا في الإعراب، يجب أن ينتهي الحديث ببرة عالية وبطريقة لا تترك شكًا فيها يتعلق بحقيقة أن الجملة الختامية قد قيلت.

يوجد نوع واحد من تصفيق الأيدي (لا تصفه كتصفيق) ينبغي على المتحدث أن يحرص على عدم حدوثه بسبب هذا الصوت غير السار عندما يكون الجمهور غير سعيد بدرجة كبيرة ويظهر استياءه بالتصفيق في وقت غير مناسب إذا كان الجمهور يحمل شعورًا عاديًا فيمكننا سماع تلك العلامة الصاخبة لعدم المواقفة في أي وقت، أما إذا كان جمهورًا يحمل شعورًا بالود والصدقة لكي أسيت معاملته، فإن مثل هذا التصفيق يكون قد رتب لكي يدل المتحدث على أنه قد تجاهل حدود الوقت المقرر وتغطي نقطة التشجيع لدى الجمهور.

الإخلاص والحماس يسيبان العنوى:

نأمل أنك سوف تسمع فقط التصفيق المخلص والمتحمس عندما تتحدث سوف يجتنب ذلك فقط إذا ما فجرت أنت مثل هذا التصفيق بإظهارك الإخلاص والحماس من جانبك.



## معونة الختام الجيد:

عندما كنت أشرف على طرق التقديم الفردية داخل الفصل بالنسبة لستين من المدرسين المختلفين، وجدت أن قليلاً جداً منهم تلقوا توجيهات بشأن أهمية جملة الختامية الجيدة فالمدرس العادي منهم قد يقول - كالساعة التي على وشك أن تقف عن الدوران - مع عبة أخيرة: «مسرح لكم بأسرها لمدة عشرة دقائق».

عليك بمقارنة تلك النهاية الحزينة لحصة في الفصل، بتلك الحصة لدرس مؤثر، فهو قبل أن يقول جملة الختامية مباشرة يؤهل نفسه لمغادرته، ويقادر القاعة بعد أن يقول جملة ختامية قوية حفظت عن ظهر قلب. ناركاً الفصل مع الفكرة الختامية الهامة، بينما يقوم هو كقائد للفصل بصرفهم إلى فترة الاستراحة.

## مضمون الختام الجيد:

يجب أن يتكون الختام الجيد من جملة معدة إعداداً جيداً تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث. فإذا كانت مناسبة يمكنك أن تصدرها بتلخيص أو عرض للحديث المطول في الجو الأكاديمي. يعتبر من الأمور الشائعة أن تطرح عدة أسئلة في نهاية المحاضرة؛ لكي تقيم درجة استيعاب الدروس التي أُلقيت. وفي مثل تلك الحالة يمكن أن تتبع تلك الأسئلة بالجملة الختامية.

ينبغي ألا تحفظ الحديث في مجموعة. على أية حال عليك أن تكتب الجمل الانتاحية والختامية كلمة بكلمة وتحفظها منفصلة حتى تتعرف عليها جيداً. ففي المقدمة يتعرف المشاهدون على المضمون وعليه، فأنت تريد أن تذل قصارى جهدك مستخدماً المادة التي تعرفتها عليها قداماً.

عليك أن تعرف جيداً الجملة الختامية، وأن تحدد وتدوّن التوقيت الذي تنطليه حتى تنتهي طامناً أنه يجب عليك أن تنهي حديثك خلال وقت محدد فعليك أن تعرف متى تبدأ جملة النهاية يعتبر الأسقف قائلون ج شين - في برامجه التلفزيونية - أستاذ هذا الأسلوب قرب نهاية حديثه يركز انتباهه على ساعة الاستديو. وفي اللحظة المناسبة قائماً يبدأ جملة الختامية. ويختم في الوقت المقرر مع تلك الكلمات «أفد يحكيوه وهو ينحني انحناؤه شاملة».

## استخدام الاقتباس كختام:

من الأساليب الجيدة أن تنهي الحديث باستخدام اقتباس مناسب قدم أحد الأشخاص وقد كرس جزءاً كبيراً من حياته لمعالجة الأحداث الصغار الذين كتب القبوليين عنهم تقارير سنة للغة - نعم ختاماً ممتازاً في نهاية حديث له سأله أحد الأصدقاء لماذا حاول مرة بعد أخرى عندما كان يقتل في أغلب الأحيان. فكانت إجابته (وجملته الختامية) «أصلح طفلاً تضلع عذماً بأسره. تضلع كل شخص سوف يقايله وكل شيء سوف يلمسه».

كان «راي مارك تاتشوم» يصف في حديث إذاً له تصرفاً من جانب فرنسا حقق فائدة فورية على حساب الأهم الأخرى. لقد أنهى حديثه باقتباس يتصل بتعبير: «يضحك سراً في حين يظل الجسد غالياً على أساور» فأعطى تحريراً صحيحاً بقوله إن الأشخاص المسؤولين عن هذا الأمر لابد وأن يكونوا الآن يضحكون سراً على الطريقة الفرنسية.

## ملخص:

لقد شرحنا «المعونات» فيما يتعلق بتنظيم الحديث بعد أن تفرغ من تنظيم حديثك فإنك تنطبع إلى تقديمه، وبافتراض وقت التقديم يتضح مرفقك أكثر باتجاه التحدثات المقبلة. في الفصل التالي سوف تلقى الضوء على «المعونات» التي تسهم في تحسين مرفقك تجاه إعداد الحديث.



## المعونات المتصلة بمواقف الحديث

لو فحص شخص الحلفية الموجودة في شخصيتك، فمن المحتمل أن يكتشف أنك تفعل أشياء معينة بشكل جيد وتفعل أشياء أخرى بشكل ضعيف. والفرص المتاحة تؤكد أنك مستمع بما تفعله جيدًا، ولكنك لا تعجب بما تفعله بشكل ضعيف. وعلى ذلك فموقفك طيب تجاه نقاط القوة لديك وليس على نفس المستوى تجاه نقاط ضعفك.

تدبر تلك الملاحظات إلى العلاقة الوثيقة التي توجد بين الموقف والأداء، فإذا استطعت أن تحسن موقفك تجاه الحديث المؤثر، فمن المؤكد أنه سيتبع ذلك تحسن في الأداء.

معونة أن تكون واثقًا من نفسك:

في عام ١٩٤٦ - غادر ماتي إمبروسكيانو منزله في بروكلين لكي يلتحق بأكاديمية الشرطة في مدينة نيويورك. هناك أخبروه - بمجرد وصوله - أنه سيعين معلمًا للأسلحة النارية الصغيرة، حيث إنه بعد خبيرًا بالمسدسات. اعترف ماتي أنه خبير بالرماية لكن من المستحيل بالنسبة له - حسب اقتناعه - أن يصبح معلمًا؛ لأنه لا يتقن الحديث ويفقد الثقة بالنفس، ثم أخبرهم بأنه سيعود إلى بروكلين. فأخبره موظف الاستقبال بأنه لا يستطيع المغادرة حتى يحصل على إذن بذلك. واقترح علي أن يدخل إلى فصل كابتين ماكولان لمدة الساعة الأولى ويعود مرة أخرى لكي يتصرف. وعليه دخل الضابط إمبروسكيانو إلى قاعة الفصل.

بعد ثلاثة أيام انتهى منهج تدريب المعلمين. انتظر ماتي في القاعة حتى انصرف جميع الطلبة الآخرين، ثم اقترب مني. مد يده وصافحني بحرارة قائلا: أشكرك لتغييرك حياتي، لو أخبرني أحد منذ ثلاثة أيام مضت أنني سأقف أمام الفصل وأتحدث وأنا مستمع بذلك الحديث، لقلت عنه إنه مجنون. في عام ١٩٦٨ وبعد اثني عشر عامًا تقابلت مع ماتي مرة أخرى. في أحد مقاطع حديثنا قال: «كنت أظهر على شاشة

تليفزيون وأمام كل أنواع المشاهدين ولم أواجه أية عقوبة. عندما انتهى حديثي تقابلت الجماهير المحتشدة بالترحيب الحماسي وهم واقوف».

من المحتمل أن يكون من الصعب عليك أن تتخيل كيف يمكن للشخص فاقده الثقة في نفسه أن يتغير ليصبح متحدًا مؤثرًا. لكنني شهدت هذا الحدث المدهش في مناسبات عدة.

الإنجيل يتحدث عن بناء الثقة:

على صفحات الإنجيل توجد إشارة إلى طالب تلقى المعونة ليمارس الحديث المؤثر. طبقًا لما جاء في الآية العاشرة، الفصل الرابع من كتاب إكورس في العهد القديم، استجاب موسى للرب عندما أخبره أنه سيصبح زعيماً. فقال موسى وهو يفتح عن نقص في ثقته بنفسه «لست فصيحاً، إنني أحمث ببطء. فأجاب الله مباشرة قائلاً «سوف أكون مع لسانك وأعلمك ما ستقوله».

أعراض شائعة للنقص المفترض للثقة بالنفس:

إذا نظرنا إلى أي نقص واضح في الثقة بالنفس من جانبك، فقد تقول إنك تخاف من المحاولة لأنك على يقين بأنك ستفشل وقد تشعر أن شخصيتك الأساسية تمنعك من أن تصبح متحدًا واثقًا من نفسك. قد تفشل أن تظل بمفردك قبل أن تخرج في حديث صغير - بحفلة كوكتيل. قد تعتبر نفسك من النوع الانطوائي وليس لديك الرغبة الخاصة في أن تصبح شخصاً انبساطياً وقد تقول: إنك تتحدث غير مريح مع أي شخص غريب. وعليه لا يمكنك أن تتخيل كيف يمكنك أن تؤدي بشكل طيب في مواجهة مجموعة. إذا كانت هذه هي حالتك، فليدرك كم كبير من الصحة في الحقيقة لقد عانيت من كثير من تلك الأعراض الشائعة.

من خلال أبحاثي اكتشفت أنه يوجد العديد من المؤدين البارزين يشبهونك وشبهوني. أستمع إلى هذا الوصف الخاص بسير إليك جينس وهو واحد من أكثر المنطليين حيوية وتعدد مواهب في عصرنا. إنه خجول دائم الانقراض من ذاته، يفتي فيه دائماً عندما يتحدثك. لا يستطيع إلا تأثراً أن ينظر إلى شخص في عينيهِ، حماس بشكل مزعج بشأن صليبه. يتحدث بهدوء للدرجة أن الأشخاص الذين يتحدثون معه



عادة، يصلون إلى مرحلة الحبس. وهو يعاني من تقلص لا إرادي يمثل في من الكتفين يصيبه حينها يكون متعباً، وهو يبدو متعباً في كل مكان تقريباً، إلا إذا كان في منزله أو في عمله.

لا توجد علاقة أروبا وجدت بشكل قليل بين طريقتك في التصرف أمام جمهور المشاهدين والأسلوب الذي تتصرف به بطريقة طبيعية في نشاطاتك اليومية العادية. لقد وضعت مائة منزل هتلر في ميونخ وضعت هتلر كشخص هادئ حذر - ومراع لحقوق ومشاعر الآخرين، وذلك خلال السنوات التي استأجر فيها حجرة صغيرة مفروشة. لقد كان شامداً ما يتحدث إليها، وكان يبدو أنه يتجنب البردشة مع الآخرين. إلا أنه خلال نفس الفترة، عندما كان هتلر يواجه الجمهور، فإنه يصبح متحدثاً أكثر حركة وتأثيراً.

في عام ١٩٦٦ خاض ريتشارد ديلورث معركة انتخاب حاكم ولاية بنسلفانيا. قالت عنه مجلة «تايم»: «ديلورث رجل عجول في حقيقته، فهو يشعر ويبدو متعباً بينما يشارك في روتين تلقى الإهانات الخلفية والمضايقة، لكن متعة خلف الميكروفون على منصة رسمية فيصبح ديلورث لا مثيل له كمتحدث هائل متعمق بالحموية، يصبح الآن وفي بعض الأحيان يمكن، وبذلك يستطيع أن يحمل الجمهور معه على موجات متدفقة من العاطفة.

لفظة أوائلية تدل على الثقة بالنفس:

انحص من فضلك كلمة «تكلم» speak، لاحظ أنها تتكون من الحروف الأولى كلمات المعرفة الإخلاص - الحماس - والممارسة إذا امتلكتك تلك الضرورات الأربع، فسوف يترتب عليها حصولنا على «المقدرة»، وبذلك نتحقق لنا كلمة تكلم. إذا أعددت حديثك جيداً ثم توليت مهمة الحديث متخذاً موقفاً صحيحاً فسوف تتحدث بيزيد من الثقة بالنفس.

مفعلة أن تكون صادقاً مع نفسك:

عندما تشجع الطلاب على أن يكونوا طبيعيين أمام مجموعة من المشاهدين، فإنهم يقولون أحياناً إن هذا يبدو منافقاً، في تلك الدقيقة نخبرهم بأن يكونوا واثقين من

أنفسهم متحمسين (الذي يعتبر أمراً غير طبيعي بالنسبة لهم). وفي الدقيقة التالية نقول لهم بأن يكونوا صادقين مع أنفسهم.

احتفظ بشخصيتك الأساسية:

لا زلنا نذكر أن هذا الأمر ليس متناقضاً، فنحن حين نتحدث عن الحماس والثقة بالنفس، فنحن نتحدث عن المشاعر والتعبير عن المشاعر، على أية حال، حيناً نقترح عليك أن تكون صادقاً مع نفسك. فنحن نتحدث عن شخصيتك الأساسية. عندما خلقت الله تعالى لم يحتفظ سبحانه بقائلك، وعليه فلا يوجد شخص آخر على وجه الأرض يشبهك تماماً الشبه. هذا الفرد في شخصيتك لا يتغير بشيء، فاحتفظ به واعتز به. لكن اتخذ الخطوات المناسبة لتحسين.

عندما أحضر ديل كارنيجي إلى مدينة نيويورك، كانت تروايد الأعمال في أن يصبح نجماً مسرحياً، فدرس الأساليب الفنية لهاريزور ويوت وجارليك، نتيجة للتفكير العملي الذي تميز به، تحقق ديل من أنه إذا استطاع أن يحصل على أحسن ما يميز كلا من هؤلاء النجوم، وأدخل تلك الصفات على فنه التمثيل فلن يخطئ هدنه، وعليه اقتبس طرق التكلام التي تميز أحدهم وإيمادات الآخر، وحركات الثالث، أخيراً عندما خضع لتجربة الأداء، كان مثيله غير طبيعي وفاعلاً. أخيراً تحول إلى ممارسة عمل يتم به بإخلاص وكوّن ثروته عن طريق تعليم الناس الحديث في مواجهة الجماهير، فقد أفلح عن التقليد وأصبح ديل كارنيجي الحقيقي.

كتب جاك جولد الصحفي في جريدة نيويورك تايمز مقالة طريقة من المجاذبة التي يعطى بها مختلف الساسة عند ظهورهم على شاشة التلفزيون، وقدم تعليقاته على نقاط القوة ونقاط الضعف لدى رؤساء الجمهوريات - حكام الولايات - والآخرين طبقاً لما يقوله الأشخاص الذين يديرون عمليات التلفزيون، فإن السمة الوحيدة في تصرف أي سياسي والتي تجذب انتباه مشاهدي التلفزيون أكثر من أي سمة أخرى، هي الطبيعة الناعمة.

عندما نتحدث لا نحاول أن تقلد الأساليب الشخصية التي تميز المتحدثين الناجحين، فإذا تصرفنا بطريقة طبيعية، فستبدو أكثر إخلاصاً، غير عن ذلك الحقيقة تتغير بشعور أفضل وتحدث طريقة أحسن.



### مجموعة منقذات الموقف

يخشى كثير من الأشخاص أن يتحدثوا في مواجهة جمهور نتيجة أنهم يخافون أن تصبح عقولهم خاوية للحظة، وعليه، يصبحون غير قادرين على تذكر ما يقولونه. على الرغم من أن هذا جائز الحدوث، فيجب علينا ألا نخشى التحدث لهذا السبب، بدلا من ذلك، ما ينبغي عمله في تلك الحالة، هو أن نشغل إمكانية حدوث هذا الأمر، ومن ثم نضع خطة جاهزة لمعالجة مثل هذا الموقف.

قبل أن تناقش العلاج علينا أن نعرف الأسباب. تستخدم صيغة الجمع هنا لأن عملية فقدان الذاكرة تلك قد تنتج عن عدة عوامل لا تحصى. قد يكون النسيج الناتج عن رؤية أو سماع أو شم أو تذوق أو لمس شيء ما، قد يكون الضغط العصبي الناتج عن رؤية زيادة العمل أو الإحباط أو الحزن، قد يكون الإجهاد الجسدي - وقد يكون السبب تقريبا أي شيء.

إذا حدث فقدان الذاكرة أثناء حديثك، فلا تهتم بالسبب بل اهتم بالعلاج - العلاج الذي يدل على وسائل تجنب الاضطراب المفاجئ والتدمير المحتمل لحديثك. استخدام منقذ الموقف:

قرر الآن ما إذا كنت قد عانيت من قبل من فقدان الكلمات، حتى يمكنك أن تلجأ إلى منقذات الموقف فهي عبارة عن ملحوظات معدة يمكنك استخدامها في حالات الطوارئ. مثلاً افترض أنك أثناء حديثك تحولت عن ملاحظاتك المكتوبة لتوضح نقطة معينة. عند اقترابك من حافة المنصة رأيت وجهاً مألوفاً لك بين الجمهور، إنها الفتاة التي تزوجتها منذ عشر سنوات مضت، انبست ولوحك لك، فأصبح عقلك خاوياً عليك في تلك الحالة أن تتوقف عن الحديث. وأن تنظر إلى الأشخاص الجالسين في النصف الأخير وتقول: إذا كنتم تسمعونني جيداً في المؤخرة إذا سمعتم أرفعوا أيديكم «شكراً جزيلاً» الآن أين نوقفنا وبذلك تعود إلى ملاحظاتك وتستأنف الحديث.

من الجمل الأخرى التي يمكن أن تستخدمها لتنقذ الموقف «لو رغب أحدكم في

أي وقت أن يسأل سؤالاً، فمن فضلكم عليه أن يرفع يده أو ألاحظ أن بعضكم يقوم بتدوين ملاحظات، هذا مطلوب لأغراض المراجعة».

منقذ آخر للموقف يستخدمه المتحدثون الذين يشعرون حيل أفكارهم، عبارة عن إعادة الجزء الأخير من الجملة السابقة، حتى يعود الذهن إلى صفائه، على سبيل المثال «المحاضرات نادرة والأسماك مرتفعة الثمن، الأسماك مرتفعة الثمن نتيجة لأنها يجب أن نجيد، يجب أن نجيد لنجنب فسادها، والحسنة الناجمة في الأمور، عندما يفقد المال ترتفع الأسعار بشكل يوازي هذا الفقد» قد يستمر هذا الوضع حتى تستعيد حيل أفكارنا. إن المتحدث الذي يعد حديثه بطريقة صحيحة، وتوجد لديه ملاحظاته في متناول يده، سوف لن يحتاج إلى هذا النوع من منقذات الموقف. قد تطلب هذا النوع في حالات الطوارئ، على أية حال عندما تقع بعض التطورات غير المتوقعة استخدام الملاحظات.

يمكن أن يحدث لأي شخص:

لكي نوضح أنه حتى العظماء يعانون في بعض الأحيان من المواقف الذهنية، دعنا نلقي نظرة على بعض الحوادث التي وقعت بالفعل. كان «يودي مينوه» عازف الكمان الشهير يقوم بعزف مختارات من موسيقى موزار في تكساس، ثم توقف على الفور وبدأ مرة أخرى من البداية، حيث عزف المختارات حتى النهاية بطريقة مهتزة، بعد انتهاء الحفل سأله أحد الصحفيين عما إذا كان قلقاً بشأن فقدان الذاكرة الذي انتابه. فأجاب مينوه بالنفي ولكن الذي يهجه أكثر من أي شيء، الحقيقة التي تشير إلى أنه توقف في نفس التوتة الموسيقية، وفي نفس المثلوعة في مدينة يوسطن منذ خمس سنوات.

كانت إيلين فاريل فتى لحناً من «لاجيا كورتدا» عندما توقفت فجأة عن الغناء بعد لحظات قليلة جاءت ذاكرتها إلى حالتها الطبيعية وأكمل الغناء. كما ذكرت إيلين، فإن السبب في فقدانها للذاكرة هو بعض الأحداث المنيطة للهمة إلى جانب درجة الحرارة التي بلغت تسعين درجة.

لا تتزعج إذا نسبت المقروض أن نقوله، وعليك أن نقر الحقيقة القائلة: إن هذا



الأمر بمحمل الحديث لك. كن مستعظاً وكما هو الحال في التأني من المحتمل ألا تلجأ على الإطلاق إلى استخدام وسائلك في إنفاذ الموقف.

### معوثة استخدام الطعام والماء بطريقة سليمة

كل متحدث له احتياجات عضوية مختلفة. بعض منا يأكل كمية كبيرة من الطعام، والبعض الآخر يأكل كمية ضئيلة. وبعض منا يشرب كمية كبيرة من السوائل. والبعض الآخر يشرب قليلاً. المهم أنت أحسن قاض للحكم عما يحتاجه جسمك ليعمل بكفاءة عالية. وأنت أيضاً على علم بالأمياء التي تقلل من حسن أدائك الجسدي والعقلي.

نتيجة لأن كل شخص يختلف عن الآخر، فمن المستحيل أن نضع قواعد عامة تختص بالطعام والشراب تنطبق على الجميع. على أية حال سوف نوضح مبادئ محددة تساعد الشخص العادي.

### الإدراك وعادات الطعام:

لا تأكل ونية ثقيلة قبل أن تتحدث يوجد في جسمك كثير من الدم فقط لمواجهة مطالب كل وظائف جسمك العضوية. فإذا كان الطلب كبيراً إلى مكان واحد، فإن الدم ينحصر في مواجهة احتياجات وظيفة أخرى. لو وجدت وجبة ضخمة في معدتك في تلك الحالة تبدأ عملية الهضم في طلب المساعدة من الدم. وهذا يعني أن هناك مقداراً ضئيلاً من الدم لمواجهة احتياجات المخ. وعليه تبطؤ درجة استجابتك وتعيجز عن الأداء الجيد وبذلك تتأثر مقدرتك في الحديث.

لذلك يقوم كثير من الرجال البارزين الذين ينقر أن يتحدثوا خلال مأدبة رسمية حيث تحتشد كمية هائلة من الأطعمة يتناول وجبة خفيفة قبل أن يغادروا منازلهم. حيث بدلاً من أن يأكلوا مثل بقية الضيوف فإنهم يجمعون ويستفيدون الوقت المخصص لتناول الطعام للدراسة وإثراء مادة حديثهم بالمحادثات المفيدة بالمنظمة التي نرعى المشروع، وبالرجال الذين يديرونها والشخصيات التي تنتمي إليها. عندما

دعي مثل هذا المتحدث لإلقاء حديثه، فإنه لن يتوقف كل بضعة دقائق، سيكون رأسه صافياً وسوف تؤدي معالجته الذكية لهذا النوع من موقف الحديث إلى أداء أفضل.

### الإدراك والماء:

إذا كان شرب الماء متاحاً اتخذ ما يلزم نحو حصولك على كوب مليئة بجوانبك. فإذا كانت بجوانبك ربما لا تحتاج إليها. لكن إذا لم تكن في متناول يدك فقد تقع في مشكلة بينما أنت تتحدث ترى قرداً من الجمهور يأخذ شربة ماء ونتيجة لقوة التأثير فإنك تشعر بجوانبك أيضاً إلى أن تشرب. يصبح فمك جافاً وتتأثر قوة التركيز لديك وتضعف قوة التأثير لديك.

بالطبع، بالنسبة للموقف في قاعة الفصل حيث لا تتاح المياه للطلبة، فإن المدرس لا يعاني من تلك الصعوبة. إن أهم شيء فيما يتعلق بالطعام والماء هو أن تأخذ ذلك الأمر في اعتبارك عند الإعداد. اتخذ قراراً بشأن أفضل السبل للاستفادة من كل منها وعليه تصرف تبعاً لذلك.

### صعوبة الاستمتاع بالحديث

«هذا إذن هو الفصل رقم ٣٨: لقد سمعت كل شيء عن الطريقة التي تتصرفون بها، وأنا مستعد. اخرجوا من الصف وسوف أعمل على فصلكم جميعاً. أنت، قف إنك لم تكن متبهاً، وعليه سوف ألقك برأساً. سلم نفسك لمكتب القائد وانتظرني هناك» هذه هي الطريقة التي حيا بها الملازم أول هوغر فصلنا في مدرسة ضباط السنة النهائية عام ١٩٤٤. عندما كنا طلبة في حافلة دراسية عن مخاطبة الجماهير.

حيث أخرج الملازم أول هوغر رأسه من الباب، واستدعى الطالب الذي مثل معه هذا الطرد المزائف إلى مكتب القائد ثم انتقلت إلى الفصل وقال: أيتها السادة، لا تفعلوا أبداً شيئاً كهذا عندما أخرجت هذا الطالب من الفصل كان كل منكم يود لو قرصني في أنفي. لقد كرهتموني، لذلك أقمت سداً يحول بين اتصالكم بكم عن طريق سلوكي العبداني.



## موقف جيد:

تذكر أن موقف المتحدث بسبب العدوى.. فإذا كان موقفًا عدائيًا، فإن الجمهور سيصبح عدائيًا أما إذا كان وديًا، فيصبح الجمهور وديًا. إذا استمتعت بالحديث فإن الجمهور سوف يستمتع بالاستماع لقد مر نصف عمرى منذ هذا اليوم فى مدرسة ضباط السنة النهائية، لكنى لم أنس مطلقًا هذا الدرس النقي.

إن موقف المتحدث يعتبر معديًا حقيقة، فإذا كان مضطربًا ومتعبًا، فسوف يعاني الجمهور من نفس تلك المواقف السيئة إذا كان المتحدث ينظر باستمرار إلى ساعة يده أو ساعة الحائط وهو يرحو أن تسرع عقاربها بالمحركة، فسوف يفعل المستمعون نفس الشيء. تأمل وإذا كان المتحدث يشعر بالانسيلاة والضجر فيشعر جمهوره نفس الشيء. من ناحية أخرى إذا استمتع المتحدث بعملية الحديث فسوف يستمتع جمهوره بالاستماع.

## وصفة للاستماع بالحديث:

قد تقول «هذا الأمر من السهل قوله أكثر من فعله إننى أود أن أستمع بالحديث لكننى لا أستطيع» وهنا تبرز الضرورة الرابعة المسماة «الممارسة» كلما أكثر من الحديث تعلمت أن تسخر عصيتك لخدمتك. وكلما أكثر من الاستفادة من الموعات أكثرت على الإيجابيات واستأصلت السلبيات وازداد استمتاعك بالحديث الإعداد الجيد + الموقف الجيد + الإخلاص + الحساسية = استماع المتحدث = استماع الجمهور.

## معونة استئصال عوامل التشتت:

كقاعدة عامة، ينبغي على المتحدث أن يكون موضوعيًا وكرميًا وأن يفكر من وجهة نظر مطالب جمهوره، وعليه أن يعطي سخاء من وقته في سبيل الإعداد الجيد من جانب واحد على أية حال، ينبغي أن يكون المتحدث أنانيًا، عليه أن يقصر على أن يكون هو بؤرة الاهتمام على المقصة عليه أن يسعى جانيًا أو ينسحب في أبعاد أى شيء قد يشتت انتباه الجمهور بعيدًا عنه أو عن حديثه.

## العوامل التي تساعد على التشتت:

يمكن أن ينصرف انتباه المستمعين نتيجة أى شيء يؤثر على أى حساسة من حواسهم الخمس. أى هجوم أو أية رائحة نافحة للشهية يعتبران عاملين من عوامل التشتت. صرور خريطة أو ساعة حائط، كلها عوامل مزلة تنافس مع المتحدث على عتبات انتباه المستمعين إليها. وتتداخل أيضًا الأصوات الآتية من خارج القاعة، مثل عزف الموسيقى أو الحديث بصوت مرتفع، أيضًا تؤثر المقاعد والمناقص الفترة الحارة أو البرودة على حساسة اللمس وتجعل المستمع أقل رغبة - فيها يبدو - لكن يشبه هذه فقط هي بعض العوامل السيئة للتشتت التي يمكن أن تنشأ وتبصر مسئولية المتحدث في توقع حدوثها كليًا أمكن، وأن يحاول القضاء عليها عندما تحدث.

## ماذا تفعل إذا حدث التشتت؟:

إذا حدث التشتت وكان وقته قصيرًا، فهي فكرة جيدة أن تتوقف عن الحديث وانتظر حتى يختفى هذا التشتت، فهذا هو الإجراء السليم، لأن الجمهور سوف يركز انتباهه على هذا التشتت، وسيكون الكلام الذي تقوله خلال المدة التي يستغرقها عديم القيمة.

في بعض الأحيان، إذا لم يكن في الإمكان استئصال التشتت الطويل، فقد يكون من الأفضل أن تلغى الحديث على سبيل المثال، في حفل التخرج في ستاد لوسونج، أطلعت السماء وبدأ المطر ينهر خفيفًا ويمشي أحد المتحدثين في حديثه اشتد المطر وظهرت المظلات، اقترب دكتور بويل جالافر رئيس كلية المدينة بنيويورك في ذلك الوقت من المتحدث وهمس في أذنه بعد ثوان قليلة انتهى الحديث.

## راجع عوامل التشتت أثناء إعدادك للحديث:

كجزء من عملية الإعداد الخاصة بك عليك أن تزور الموقع الذي ستلقى فيه حديثك قبل اليوم المحدد لإلقائه، بالإضافة إلى الأشياء الأخرى التي سراجها خلال تلك الزيارة، ابحث عن العوامل التي قد تسبب التشتت والتي قد تؤثر على حواس البصر والسمع والشم واللمس إذا لم نستطع القيام بذلك الزيارة قبل يوم



أو يومين من بداية الحديث. عليك أن تفصل مبكرًا في نفس يوم إلقاء حديثك. افحص الترتيبات بسرعة. واعمل على إجراء التعديلات حيثما كان ذلك مناسبًا.

معونة استخدام علم النفس:

إن استخدام علم النفس يشبه إلى حد ما استخدام الخيال على الرغم من أنه يستطيع أن يجسّن إلى حد كبير من مستوى الحدث إلا أنه لا يستخدم في أغلب الأحيان من قبل المتحدث. العادي ما الذي تحبه «علم النفس» في الحديث يؤثر بشئنا يمكن أن يأخذ أشكالًا متعددة.. إلا أننا سنوضح بعضها منها.

عليك فقط توفير المقاعد الكافية:

إذا كنت مشغولًا بتنظيم حلقة دراسية للحديث، فعليك فقط بأن تضع المقاعد الكافية لكي يجلس عليها العدد الأدنى من الأشخاص المتوقع حضورهم. بعد أن تستوفى هذه الكمية، ضع مجموعة أكبر من المقاعد حسب الطلب. إن المصوّر يعمد النفس هنا، أن يوجه إلى كل من المتحدث والجمهور. عندما يلقى المتحدث حديثه في دار يملأ ربعها فقط، فإنه يشعر ببعض من خيبة الأمل، لكن إذا كان كل مقعد مشغولًا، فإنه يشعر بالسعادة. أيضًا كلما كان أفراد الجمهور يجلسون متقاربين كان من السهل السيطرة عليهم والحصول على أفضل استجابة من جانبهم من جهة أخرى. إذا وصل أحد الرواد بعد بدء البرنامج ورأى أن نصف المقاعد خالية، فقد يفكر مرتين بشأن البقاء. على أية حال، إذا رأى كل المقاعد مليئة، فربما يميل إلى الاعتقاد أن الأداء على مستوى جيد.

كيف تتغلب على النوم:

يترجع المتحدث المؤثر الحقيقي من رؤية منظر أحد أفراد الجمهور الذي تأخذه عيناه في الانفلاق وربما يروح في إغماءة، فإذا كان المتحدث مشغولًا عن السيطرة على الجمهور، وتلقى تعليقات بعدم التقاضي عن النوم. فإليك أسلوبًا استخدمته أنا بنجاح بآخر. بمجرد أن أرى أحد الأشخاص يغلّق عينيه، فإنني أطلب من الفصل أن يقف. ويمطلي ثم يجلس. بعد ذلك مباشرة، وقيل أن تتاح الفرصة لأني منهم أن يغلّق

عينه. فأني أقول: «يوجد كثيرون مثكم يريدون أن يقولوا شيئًا ولكنهم مترددون في رفع أيديهم. ربما لا يريدون أن يقال عنهم أنهم متحمسون لأداء واجباتهم أكثر مما يشعرون. حسنًا، سوف نسهل الأمر لك. إذا أردت أن أتحدى عليك لا ترفع يدك، بدلا من ذلك عليك فقط أن تغلق عينيك. بمجرد أن أرى عينين مغلقتين في أي مكان وسط الجمهور فسوف أعرف أن صاحبها يريدني أن أتحدى عليه. عند نهاية جملي سمعت بعض الضحكات نصف الكبيرة، أعقبها ضحك ودي، حيث تأكد المشاهدون أن هذا العدد القليل من النائمين سوف يظل مستيقظًا وإلا يتحدى عليه.

كيف تتغلب على النظارات الشمسية:

أحيانًا تلقي بعض الأشخاص يريدون نظارات شمسية. وفي تلك الحالة لا يمكنك أن تعرف إذا كانت عيونهم مغلقة أم لا. إليك هذه المعالجة النفسية لمثل هذا الموقف. قد تجدنا مقيدة. لمدة تصل إلى خمس سنوات كنت أقوم بالإنتاج المسرحي مرة في الأسبوع بالنسبة لمشاهدين يتراوح عددهم بين سبعة إلى اثنين. أثناء الأداء الأولى لكل فصل جديد، كنت أصادف دائمًا دسنة أو أكثر من النظارات الشمسية يرتديها أفراد من المشاهدين. لكن في الأداء الثاني، اختفت النظارات الشمسية.

إليك الطريقة التي تم بها هذا الأمر. بعد انتهاء كل مسرحية قصيرة في البرنامج تنادي على «متطوعين» من بين الجمهور وتساؤهم عدة أسئلة حول المسرحية القصيرة التي انتهت حالًا. يتم اختيار هؤلاء المتطوعين يقولون: هل يفضل الزميل الذي يجلس في الصف العاشر مرتديًا نظارة شمسية بالصعود إلى المسرح؟ كما لو كنت استخدمت المسرح، فإنك تفاجئ بأن أكثر من نصف النظارات الشمسية قد اختفى. بعد أن تختار المتطوع الثاني من جماعة النظارات الشمسية، فإنك - بطريقة عملية - تكون قد ساءت في اختفاء كل ظلال العيون أحيانًا قد يواجه شخص حيد يظل مرتديًا نظارته حتى بعد أن يصعد إلى المسرح. غلبنا حينئذ أن نختار متطوعًا يقولنا: «هل يفضل الزميل الذي يجلس على يسار الزميل الذي يرتدي النظارة الشمسية بالصعود إلى المسرح». بعد ذلك يمكننا أن نطلب من الزميل الجالس على اليمين أن يصعد هو الآخر. أثناء ذلك، قد ييل الزميل الجالس إلى الأمام أو إلى الخلف من هذا الشخص



العديد ويهمل شيئاً في أذنه. وعليه، تتجلى تلك النظارة بعد أن يسرى مفعول تلك النصيحة المبهمة.

مزيد من علم النفس :

إذا كنت ستلقى حديثاً تطلب من خلاله جمهور من المشاهدين أن يوافقوا على وجهة نظر مختلف عليها، فلا تبدأ حديثك بطرح هذا الطلب صراحة، بدلا من ذلك، عليك أن تتبع الأسلوب الذي اختطه مارك أنتوني لنفسه في خطبته لأصدقائه الرومان رومانيته، ادفع الجمهور إلى أن يوافق معك على بعض النقاط التي من السهل تقبلها، وذلك قبل أن تواجههم بالموضوع المختلف عليه، فهذا يعتبر مدخلا نفسيا ممتازا. عندما تكون قائمة من الفقرات التي قد تسبب إثارة حماس المستمع (مثل الثروة - الترقية - الصحة - السعادة - وما شابه ذلك)، فإنك تستخدم مدخلا نفسيا. عندما تتكلم متفاداً للوقوف في حالة استعداد لمواجهة أى حالة من حالات فقدان الذاكرة تتناوب، فإنه تتوفر لديك قوة نفسية منشطة عن طريق إزالة التهديد، وإذا قدمت جائزة إلى الجمهور بشأن أى نوع من المناظرة، فهذا يعتبر أسلوبا نفسيا.

كيف تتأدى على رفع الأيدي:

إذا أردت أن تطلب من المشاهدين أن يرفعوا أيديهم لكي يوضحوا شعورهم بخصوص مسألة معينة، فالأكثر طريقة تتبعها تزداد بزيادة نسبة، إذا كان لديك شعور قوى فيما يخص تلك المسألة وترغب في إظهارها بالطريقة التي ترضيك، عليك أن تبدأ بطلب رفع الأيدي للتصويت على وجهة النظر المعارضة لك، بعبارة أخرى، إذا كنت تريد مسألة معينة، عليك أن تطلب من أفراد الجمهور الذين يعارضون تلك المسألة أن يرفعوا أيديهم أولا.

سوف تجد أن الأشخاص الذين يعوزهم الحساس بخصوص هذا الموضوع سيترددون في رفع أيديهم. عندما تطلب من المؤيدين رفع أيديهم، سوف يرفع بعض الأشخاص قاتري الحساس أيديهم، حيث إنه لا يوجد لديهم اختيار ثالث، فإذا كان هذا نمونا نهائيا، فسوف يتسبب بهذا النظام النفسى في طرح الأسئلة في إيجاد فرق

كثير في النتيجة. إلبا إلى علم النفس فسوف يقدم هذا في جذب الاهتمام إليك، ويعملك مؤثرا بطريقة واضحة.

### معونة معالجة الأسئلة بطريقة سليمة

يصعب كثير من المتحدثين من احتمال أن يسألوا سؤالاً لا يجيبون له جوابا، هذه علامة من علامات نقص الخبرة، إن المتحدث الخبير يعرف تماما قيمة الأسئلة وهو على يقين من أنه سوف يسأل أسئلة لن يجد لها إجابات، ويعرف أيضا كيف يعالج مثل هذه المواقف عند حدوثها.

طرق مختلفة لمعالجة الأسئلة:

عندما يطرح سؤال فإنه توجد عدة اختيارات لدى المتحدث يختار منها ما يشاء لكي يلور الطلب الخاص بالمعلومات:

١ - يستطيع أن يرد عليه شخصيا إذا كان يعرف الإجابة ولا يرغب في إطالة أمده الناقشة.

٢ - يستطيع أن يسأل السائل عن مقصده، قد يفعل المتحدث ذلك لكي يطيل أمه الناقشة حتى لو كان المتحدث يعرف الإجابة عن السؤال، أما إذا لم يكن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه بذلك يعطى الفرصة للسائل لكي يوفر الإجابة بنفسه. في أغلب الأحيان يسأل السؤال ليس بهدف الحصول على إجابة عنه، ولكن رغبة في إناحة الفرصة للسائل لكي يستعرض معلوماته.

٣ - يمكن للمتحدث أن يسأل المشاهدين عن رأيهم، على الرغم من أن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه يلجأ لمل هذا الأسلوب لكي يطيل المناقشة، أما إذا لم يكن يعرف الإجابة، فإنه يطلب المساعدة من الخبرة والذكاء المشتركين لجمهور المشاهدين، ولذلك مغزى هام دائما.

٤ - إذا لم تكن الإجابة معروفة لأى شخص فافهم المتحدث، فإن عليه أن يوجه الشكر للسائل لإلقاء الضوء على هذه الجزئية، على المتحدث في تلك الحالة أن



بعد بالحصول على الإجابة وإرسالها إلى السائل. ينبغي أيضاً أن تحصل المنظمة على الرد حتى يتسنى لها أن ترسله إلى أعضائها في اجتماعهم القادم.

### لا تتطوع بطرح آرائك الشخصية:

إذا كان ممكناً حاول - أثناء إلقاء حديثك - أن تقتنع عن إبداء رأيك الشخصي. خاصة إذا كنت المتحدث الرسمي باسم هيئة كبيرة أو منظمة حكومية أو أية وكالة أخرى لها وزنها. ففي مناقشة يجري فيها الأخذ والرد مع الجمهور، من السهل أن تبدو رأياً شخصياً. حينئذ وما أنك تمل وكالة مدّ من المحتمل أن يميل المستمع إلى تفسير رأيك. على أنه يمثل سياسة الوكالة. على سبيل المثال، قام الرئيس جونسون بزيارة غير متوقعة على مأدبة غداء قصيرة كانت تقيمها زوجته لجموعة من السيدات بغرض مناقشة دور المرأة في مكافحة الجريمة. بطريقة غير متوقعة سألت إحدى السيدات الرئيس: ما رأيك في آباء الأحداث الذين لا يخصصون وقتاً لقضايتهم مع أطفالهم؟ لكن الرئيس الذي لم يطلع على سياسة الحكومة فيما يتعلق بهذا الموضوع، أجاب عن الإدلاء برأيه الشخصي وأجاب: «أعتقد أنها سوف تكون فكرة طيبة لو سألت زميلائك من السيدات الأخريات ثم أخبرني بما ترونه أنتم».

### لا تعلّق:

عادة، ينبغي عليك أن تعتقد النية لقبول كل دعوة توجه إليك للتحدث. إذا فعلت ذلك فإنك تسمي لديك موقفاً إيجابياً تجاه عملية الحديث سوف يساهم في إضافة عناصر جديدة لإخلاصك وحماسك. حال أية حال في بعض الحالات النادرة قد يكون من الأفضل ألا تتحدث. مرة ثانية أشير إلى موقف مشابه إلى الموقف الذي واجهه الرئيس جونسون في اجتماع السيدات. فإذا كنت - مثل الرئيس - المتحدث الرسمي باسم جماعة كبيرة من الأشخاص، عليك أن تعي أن أي شيء تقوله سوف يحسب على المنظمة التي تمثلها. إذ سلت رأيك بشأن موضوع مختلف عليه، فمن الأفضل أن تجيب: «لا تعلّق» إذا اضطررت إلى إبداء الرأي فمن الأفضل أن تقول بأنك لا تستطيع أن تعبر عن أي رد حينئذ إنك لم تطلع بعد على سياسة الوكالة التي تمثلها بشأن هذا الموضوع.

فيما يتعلق بالأسئلة والمناقشات مع الجمهور، فإن المتحدث الذي يعد حديثه بطريقة صحيحة، سوف يكون مزوداً بحصينة واقرة من المعلومات. على الرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بالفترة التي تستغرقها الأسئلة والإجابات بالنسبة لمادة الموضوع، فإن غنى المعلومات لدى المتحدث يمكنه من الأداء بطريقة مشرفة.

### معوثة الارتباك:

بالنسبة للمسرح، يوجد اعتقاد ثابت أن البروفة النهائية التي تتميز بالأخطاء، تعني عرضاً جيداً في ليلة الافتتاح. إذ حدث في أثناء البروفة النهائية أن أسئل السناور في غير الوقت المحدد إذ خرجت البطلة عن النص، إذا وضع الشخص المشغول عن الديكور والإكسسوارات جهاز التليفون في مكان خاطئ. إذا كنت هناك عيوب في الإضاءة، وإذا ارتكب العديد من الأخطاء الأخرى. فإن المنتج أو المخرج المتعصب بنفس الصعداء، فهو يعرف أن كل نقطة تحدث قبل ليلة الافتتاح لن تتكرر أثناء العرض الأول للمسرحية أمام المشاهدين. على أية حال إذا انتهت البروفة النهائية بدون حدوث أي خطأ مسرحي. وإذا أدى كل ممثل دوره بطريقة سليمة، كان هذا مدعاة لقلق المنتج والمخرج. عندما لا يخطئ الممثلون والفنيون بالمسرح أثناء البروفة، فقد يعتقدون أنهم قد وضعوا كل شيء تحت سيطرتهم، وعليه يتكاملون. قد لا يعانون من العصبية، ومن ثم يصبح من المحتمل حدوث كارثة في ليلة الافتتاح. من جهة أخرى، إذا حدثت أخطاء أثناء البروفة، فإن الجهود تتضاعف لكي تتجنب تكرارها. في ليلة الافتتاح، يصبح الجميع في حالة الاستعداد القصوى فهم عصبون ومستمعون على تحسين الأوضاع التي كانت موجودة أثناء البروفة النهائية.

### رغبة في أن تكون بعض الأحداث غير مؤثرة:

أثناء فصول الحديث المؤثر التي قمنا بتنظيمها، كما تعد أحداث قصيرة يقدمها الطلبة، قيل بعد أحداث الشربين تلك، كنت أفاجئ المشاهدين بأن أعلن أنه من أجل كل فرد منهم نلاني أوجه أن يؤدوا أحداثهم بطريقة ضعيفة. كنت أوضح لهم أن تلك الأحداث تشبه البروفة النهائية. فكل طالب موجود بين أصدقائه، وكل فرد يرغب في معاونة الآخر. فهذا هو الوقت المناسب والمكان المناسب لارتكاب الأخطاء.



لأننا نستفيد من كل خطأ ترتكبه. إن الشخص الذي يتخطى في الحديث لن يسي ذلك مطلقاً. فهو أو هي سوف يتخذ أو تتخذ الخطوات اللازمة لمنع تكرار ذلك مستقبلاً. سوف يشارك جميع أفراد الفصل في تلك التجربة مع المتحدث عن طريق الاستفادة من خطئه «السيدة» حتى بالنسبة للمدوس، فإنه يحسن مزيداً من النقص من كل خطأ من أخطاء المتحدث. لكي نهدئ من التوتر العصبي لدى الطلاب نتصحهم بأنه مهما يحدث من ارتباك داخل الفصل، فيجب أن يبقى داخل جذران الفصل ولن يناقش خارجها. يثبت يتصرف الطلبة بطريقة مؤيدة لهذا التصرف. ونشأ عن ذلك موقف تتحقق فيه المساعدة المتبادلة.

عن طريق تشجيع الطالب على أن يضع في اعتباره الأخطاء والارتباك الذي يحدث أثناء البروفة كجزء معين من عملية الإعداد فنحن نأمل أن نحقق موقفاً دائماً وصحياً تجاه هذه المرحلة من الحديث المؤثر مستقبلاً. إذا كنت تعد لإلقاء حديث ما. وتسبب أى خطأ في إرباكك، فنحن نتق تماماً في التصرف بطريقة إيجابية. عليك أن تتفلسف الضمضاء يارتياح وأنت متأكد أن الحديث الفعلي سوف يكون أفضل. نتيجة لخطئك في الأخطاء أثناء البروفة.

## الفصل الخامس

### المعونات المتصلة بأساليب الحديث

في الفصل الثالث ناقشنا المعونات التي يجب استخدامها لتنظيم حديثك. وفي الفصل الرابع ألقينا الضوء على المعونات التي تساعد على تحسين موقفك تجاه الحديث. وفي هذا الفصل نبحث الأساليب الخاصة بتحسين مقدرة الحديث لديك. معونة المظهر الحسن:

قال الفيلسوف سبروس في عام ٤٢ ق. م: «المظهر الجميل هو توصية صامتة» هذا القول يصدق اليوم مثلما كان يصدق منذ ألقى عام مضت. كما يثبت على صفحة سابقة. فإني قد استخدمت لافتة في بداية الدراسة بقصوى التعليمية كتب عليها «لقد كون الجمهور رأياً، ولم تُنطق كلمة واحدة» بعد أن عرضت اللوحة عدت أشياء كثيرة يمكن أن تؤدي بالجمهور إلى تكوين مثل هذا الرأي. يعتبر المظهر من أهم العوامل المتصلة بهذا الموضوع. يجرد أن يظهر المتحدث أمام الجمهور، فإنه يصبح قيد العرض. فإذا كان مظهره لافتاً واستحسن مستمعوه ما يروونه منه، فإنه يكون قد حقق بداية طيبة. أما إذا لم يسر الجمهور بذلك يكون المتحدث قد وضع عقبة في طريقه.

#### أثر المظهر:

عندما نستخدم مصطلح «المظهر» فنحن نعني به الأثر البصري العام الذي يحدث المتحدث لدى الجمهور. نعني به تركيب الهيئة لديه، أسلوبه في اختيار ملابسه، الطريقة التي يعد بها، الطريقة التي يقف بها والطريقة التي يتحرك بها. إن المظهر هو كل شيء يراه الجمهور.

على المتحدث أن يتأمل دائماً لكي يحسن كل شيء يراه الجمهور. على الرغم من أنه لا يستطيع إدخال أي تعديل مؤثر على هيئة الجسمانية، فإن اختيار النوع اللاتم في أحد المحلات الكبرى أن يقدم تصانحه الثمينة فيما يتعلق باختيار الملابس التي تلائم طول الشخص ووزنه ولون بشرته والصفات الجسمانية الأخرى. بالنسبة



للأشخاص القصار جداً فمن المستحسن أن يضعوا في حسابهم ليس الأختية التي تضيق طولاً إلى طوغم الحقيقي بالنسبة ون تفصيل وقماش أى زرد. يوجد اختيار أحسن بلون القميص وربطة العنق والمنديل. إذا كنت تتمتع بلون خاص في اختيار الملابس وتستطيع أن تنهض في انسجام الأزياء وملائمتها بطريقة صحيحة، فإن هذه المشكلة تكون قد حلت. إذا احتجت إلى مساعدة فأحصل عليها، لا ترتكب خطأ بظهورك أمام جمهور من المشاهدين وأنت ترتدى كرتالاً مضحكاً بشكل شنيعاً براثاً لم أتناه حديثك.

### الملابس الرسمية أم المدنية:

#### أيهما أفضل؟

من الواضح أنه يجب أن توجه العناية لاختيار الملابس، يعتبر هذا أحد الأسباب لوجود ميزة كبيرة لدى الرجال الذي يستطيعون تقديم أحاديثهم وهم يرتدون الأزياء الرسمية. إذا كان الزى الرسمي مناسباً تماماً، وإذا كان نظيفاً وتم كنه جيداً، فإن الرجل العسكري أو ضابط البوليس أو رجل الإطفاء أو أى رجل آخر يرتدى زياً رسمياً يكون حسن المظهر. إذا كنت تقوم بتمثيل منظمة معينة، وكان لديك الاختيار في أن تلقى حديثاً وأنت مرتدى زياً رسمياً أو زياً مدنياً، فإلى أوصيك بارتداء الزى الرسمي. لقد عرفت كثير من الهيئات والشركات ميزة الزى الموحد بالنسبة لموظفيها، واتفقت على ارتدائهم للسترات والأثواب المصممة بدقة أثناء العمل.

يعتبر العاملون بشركات الطيران المثال البارز على أناقة هذا الزى والأثر الطيب الذي يتركه.

#### أسلوب ديجول:

في عام ١٩٥٩ عندما حدثت ثورة بالجزائر، خاطب رئيس الحكومة الفرنسية الأمة بشأن هذه الأزمة فما هو الزى الذي كان يرتديه الزعيم الفرنسي وهو يلقي خطابه؟ لقد ظهر ديجول على شاشة التلفزيون وهو يرتدى زيه الرسمي برتبة عميد. المزين بالأوسمة والشارات التي يضعها كرجل عسكري. هذه الثورة كانت تتطلب حلاً عسكرياً إلى جانب الحل السياسي. لقد عرف ديجول السياسي الداهية أنه يجب

كثيراً بتوجيه عدائه إلى ضباط الجيش. إن تأثير إلقاء هذا الخطاب عن طريق التلفزيون كان له مغزى عاطفي بالنسبة للمشاهدين الذين يرتدون الملابس الرسمية الفرنسية، حيث وجدوا أنفسهم ممثلين في قائدهم خلال الحرب العالمية الثانية وهو يطلب منهم التأييد.

#### الملابس تصنع الرجل:

تحدثت مسرحية «بين لصين» في مسرح يقع بعيداً عن بروكساي. لقد أفلحت المظهر الفخم لينوس بايلت، أثناء الاستراحة خرجت إلى الشارع ودعيت إلى محل للمحلى، ويبدو دخولي رأيت «بايلت» يلعب خرداً استراحت أيضاً وكن يرتدى قميصاً قهقهة ووداه جينز أزرق. ولقد تغير مظهره تماماً خلال وضع دفاق. لم أصل خلال حياتي من قبل إلى تلك المرحلة من تصديق المثل القائل: «إن الملابس تصنع الرجل» مثلاً شعرت بذلك الآن.

#### كيف المظهر مع موقف الحديث:

يُعتبر الإعداد هاماً في بعض مواقف الحديث. فإذا كان المتحدث سيخاطب عن التفكير المتسامي، فمن الأفضل أن لم يكن مرغوباً فيه - بالنسبة له - أن يظهر بشعر طويل ولحية مرسله وسار كرداء خارجي. قد يعد نفس المظهر عقبة بالنسبة لجمهور آخر أو موضوع آخر. تماماً مثلاً تعدل مفرداتنا لتتلاءم مع موقف الحديث. بالمثل، ينبغي أن نعمل على تكيف استمداداتنا ومظهرنا.

#### الانزان:

عامل هام آخر بالنسبة للمظهر هو الانزان. قد يعمل المتحدث النصبة ويحوزته نسبة ضخمة من المواد المقطوعة عن موضوعه، ويبدأ في ترتيبها بينما ينتظره مستمعوه. إنه يتحمل، يضع مذكراته على المنضدة ثم يرفع نظارته وينظفها ويرتديها. يأخذ رشقة من الماء، يعدل وضع الميكروفون، وهكذا بهذه الطريقة فإنه لا يشير إلى الانزان. على العكس، يأتي يتحدث آخر فيعمل النصبة ويسير إلى المنضدة، ينظر إلى الجمهور، يتوقف ثم يبدأ في الكلام. إنه يظهر الانزان ويؤثر في الجمهور بطريقة طيبة، ويؤيد نفسه بزيادة من الثقة بالنفس.



الجمهور يجب أن يرى المتحدث:

لكي تؤكد أهمية المظهر، تخيل متحدثًا يقف في مؤخرة القاعة وهو يتحدث إلى خلفية رموس المستمعين بينما يواجهون المقدمة. سوف تفقد السمع الكثير عندما تستأصل الأثر البصري. هذا السبب، يحرص الشخص العادي على مشاهدة وسماع أي حديث هام على شاشة التليفزيون بدلاً من الراديو. بما أن المظهر هام إلى تلك الدرجة، عليك أن توليه الاهتمام الذي يستحقه عندما تلقى حديثًا. لن يؤدي هذا فقط إلى أن يتفوق جمهورك ذلك الأمر، لكنك أيضًا ستشعر بزيادة الثقة في نفسك حيث إنك تكون واثقًا تمامًا من ظهورك بظهر طيب أمامهم.

«معونة» جهاز الصوت المناسبة:

إذا لم يستطع المشاهد سماع ما يقوله المتحدث، فإنهم يصبحون غير منبهين. مثل هؤلاء الأشخاص في تلك الحالة يحملون أحلام اليقظة أو يعضون أصابعهم ويشرحون أو يشرحون أنفسهم ببعض القراءة أو الكتابة. أو يدخلون في مناقشة مع جيرانهم. رد الفعل الأخير هذا، من أكثر الأمور ضررًا، حيث إنه مُعد. فبمجرد أن يبدأ فردان في المداخلة، تبدأ سلسلة من ردود الأفعال، وبسرعة تنشأ أحداث المعض المتعددة.

تأكد من أن كل شخص يسمع:

باستثناء مشاكل السمع، إذا كان كل فرد من أفراد الجمهور لا يستطيع أن يسمع، فإنها نقطة المتحدث. أثناء البروفة، إذا كان الحديث سيُقدم في قاعة ضخمة، على المتحدث أن يضع مساعداً له في الأركان البعيدة بالقاعة لإجراء الاختبارات الصوتية اللازمة. خلال الاختبار، عليه أن يتيقن من الحقيقة التي تقول بأن الصوت ينتقل بعيداً في القاعة الحالية. ولذلك إذا كانت درجة الاستماع غير واطعة، يجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويدها بأكبر للصوت.

بعد بدء الحديث الفعل، إذا كانت هناك شكوك بشأن جهاز الصوت، فلا تتردد في سؤال الجمهور. بهذا الشأن لا تسأل: «هل تستطيعون سماعي في المؤخرة؟» لأنهم إذا لم يكونوا يستطيعون فلن يكون مقدورهم الرد من الأفضل أن تقول بنفس

مستوى جهاز الصوت التي تستخدمها فعلاً «إذا كنتم تستطيعون سماعي في الصف الأخير، فلا رفعت أيديكم؟»

مستويات جهاز الصوت:

لا ينبغي على المتحدث أن يتحدث دائماً بصوت عال لكي يتأكد من أن كل فرد يسمعه. هذه الطريقة تجعل من الصعب الاستماع إليه وتقلل في نفس الوقت من قوة تأثيره. مثلاً ترتفع الموسيقى وتنخفض لكي تضيف إلى جملتها. على الحديث أن يكون متنوعاً في مستويات جهاز الصوت. على الصوت أن ينخفض أحياناً إلى مستوى الخمس لكي يؤثر، ثم يعلو في أحيان أخرى فوق المستوى العادي بفرض التأكيد. يجب أن يكون مستوى جهاز الصوت العادي على ارتفاع كاف لكي يتمكن الأفراد الجالسون في الصف الخلفي من السماع بطريقة مريحة لهم.

أما إذا استمر نفس مستوى الصوت طوال الوقت، فإنه يصبح على وتيرة واحدة وينسب في نوم المستمعين. عندما يقوم النوم المغناطيسي بوضع فرد تحت تأثير التنويم المغناطيسي، فإن درجة جهازه صوتة نظل على نفس المستوى وهو يحد على النوم. وعليه، يجب أن تتجنب أن يظهر صوتك كصوت النوم المغناطيسي وأنت تلقى خطابك.

يوجد شيء مؤكد إذا تذكرت دائماً أن تكون متحمساً، فإن درجة جهاز صوتك ستغير بطريقة آلية وتضفي لونا خاصاً على حديثك.

معونة تنويع سرعتك:

يمكن مقارنة تنويع السرعة التي ينبغي استخدامها بطريقة عادية في أي حديث، بعملية قيادة السيارة.

القيادة والحديث في عملية مقارنة:

عندما تبدأ في قيادة السيارة، فإنك تسم ببطء فتقارم القصور الذاتي ثم تزيد من سرعتك تدريجياً حتى تصل إلى السرعة التطايفية للسيارة. عندما تبدأ حديثاً، عليك أيضاً أن تبدأ ببطء في غالب الأحيان. تكون المرة الأولى التي يسمع إليك فيها



الجمهور، فيدهون في التعرف على صوتك، تسمح لهم السرعة البطيئة أن يفهموك بطريقة صحيحة منذ البداية، يضمن لك ذلك أن مقدمتك الجديدة لن تعجب عبثاً بعد اندقائى القليلة الأولى، عليك أن تستخدم سرعتك العادية في الحديث.

بعد أن تصل السيارة إلى سرعتها الطبيعية، فإنها لا تستمر قائماً على نفس السرعة تحت كل ظروف القيادة. عندما تصادف طريقاً عاماً مفتوحاً ومزدحماً، فإن السرعة تزداد. أما في الطريق المزدحم بالسيارات، فإن السرعة تنخفض. عند ظهور النور الأحمر تتوقف السيارة على نفس المنوال، بعد أن يصل المتحدث إلى سرعته العادية في الحديث، فإنه لا يستمر على نفس الوتيرة دائماً، فعندما يصل إلى فقرة أقل أهمية نسبياً، فإنه يسرع. أما إذا صادف فقرات مهمة للغاية فإنه يبطئ. وعندما يريد في الواقع أن يؤثر في الجمهور فإنه يوقف أو يثقف.

إن أي متحدث عن طريق تنوع سرعته بطريقة مؤثرة، يمكنه استخدام هذا الأسلوب الفني لكي يجعل الجمهور يميز بين ما هو هام وما هو غير هام، إن السرعة التي تتنوع بطريقة مؤثرة تقدم لنا ميزة أخرى، إنها تكون أكثر تشويقاً من السرعة الرتيبة المستمرة. لقد ذكرنا أن النوم المقطاطي يلجأ إلى مستوى صوت رتيب لكي يضع شخصاً ما تحت تأثير النوم المقطاطي، هو أيضاً يستخدم سرعة مستمرة ليصل إلى النوم. من فضلك لا تقلد النوم المقطاطي.

#### ضع سرعتك العادية في خدمة المستمع العادي:

على المتحدث أن يعي أن كل جمهور يتكون من أشخاص مختلفين في درجة ذكائهم. البعض منهم مزود بقدرات عالية، والأغلبية متوسطو الذكاء، والبعض تحت المتوسط. فإذا تكلم المتحدث ببطء شديد، فمن المحتمل أن يصاب المستمعون مرتفعو الذكاء بالملل. أما إذا تكلم بسرعة كبيرة، فمن المحتمل ألا يستطيع المستمع تحت المتوسط المتابعة. ومن ثم، يصاب بالإحباط ويفقد الاهتمام. إذا استخدم المتحدث السرعة العادية لكي يرضي غالبية أفراد الجمهور بحيث يبطئ ويسرع من حين لآخر، فسوف تكون الفرصة متاحة أمامه لكي يستحوذ على اهتمام كل فرد من أفراد الجمهور.

#### معرفة التغير الجيد في مقام الصوت والنية الجيدة:

يضمن التغير الجيد في مقام الصوت والنية الجيدة شخصية على الصوت. فذلك بشكل وسيلة لنقل المعنى واللإل المعنى وأحياناً يعمل على تغيير معنى الكلمات. على سبيل المثال، إذا قلنا: «إن نوم مظهر دائماً لكي يلتصق منبهاته بنبرة عالية وارتفاع عادي في الصوت، فنحن نوافق عليها كجملة حقيقية، الآن دعنا نلجأ إلى نبرة ساخنة ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «دائماً» في تلك الحالة تنقل إلينا الجملة معنى أن نوم ليس دائماً مثلهما. دعنا الآن - نلجأ إلى نبرة استهزاء ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «مظهر» فهكذا تنقل إلينا تلك الجملة معنى أنه من الصعب تصديق أن نوم مثلهما.

أي فرد يستمع بعناية إلى الأسقف شين أو الأسقف بيالي جراهام من المؤكد أنه سيتأثر باستخدام مقاييس الصوت المتنوعة والنية الجيدة. كلامها يتحول بهارة من نبرة الرجاء إلى التحدير إلى الحب إلى التساؤل إلى الغضب إلى الاحتقار إلى الإنارة إلى التهنة وهكذا كل شعور من تلك المضاعف يتعكس في صوتي هذين المتحدثين الياوزين. وتعتبر تلك الخاصية للحديث المؤثر، مستقلة إلى حد كبير عن مقبولة الأسقف شين أو دكتور جراهام غل إنارة عواطف مستمعيها.

#### الحديث الطبيعي يعكس مقام الصوت والنية:

خلال السنوات العشر الماضية، كنت أقضي شهرين أو ثلاثة كل عام بجزيرة «مونتسيرات» في البحر الكاريبي، حيث يتحدث السكان هناك الإنجليزية. عندما يتحدثون إلى السياح ببطء فإنهم يفهمونهم. من جهة أخرى، حينما يتحدثون مع بعضهم البعض، فإن طبعهم يبدو كما لو كانت لغة أجنبية. على أنه حال على الرغم من أنني لا أستطيع أن أفهم منها كلمة واحدة، إلا أنني لم أجد صعوبة في أن استشف بعض المعاني من خلال طبقة أصواتهم ونبراتهم. كما هو الحال في أمريكا، فإن الأطفال في الجزيرة منطلقون دائماً، أحياناً أقف بسيارتي بجوار فناء المدرسة واستمع إلى مناقشاتهم المليئة بالنشاط والحياة. لو امتلك الخطباء عمومًا نصف طبقة الصوت



والشجرة التي تميز أي مجموعة من هؤلاء الأطفال الصغار. فإنهم سيعيدون علامة مميزة على التحسن في ميدان الحديث المؤثر.

مزيد من المداينة:

إن كلمة مثل «هاوية تشير إلى شخص يثوق إلى أن يصبح مثلاً. والذي يتبرع في التمثيل بمجرد تعرضه لأذى قدر من الاستدارة. بالمثل فإن المتحدث العادي قد يصبح أكثر تأثيراً إذا ترك نفسه على سجيته وأصبح هاوياً أكثر بدلاً من أن يتبع نموذجاً معداً في الحديث. فإنه يحاطر بأن يصبح مختبئاً. ومع طليقة الصوت لديه تتراوح ما بين الهمة والصبحة. ومع سرعتك تزداد ما بين البطء والتسلي الجارف من الكلمات. ومع مقام صوتك وتبرتك تضيقان قدر استطاعتها من اللون والعاطفة على حديثك بقدر ما يحتمل.

معدونة أن تكون مولعاً بالحديث:

من الأمور الطريقة: إذا ظلمت من مجموعة من الطلبة أن يقدموا أحاديث مدة كل منها دقيقتان في مواجهة جمهور فإن حوالى نصفهم سوف يشعرون كما لو أنه قد طلب منهم مواجهة فرقة انطاني.

إلا أن نفس هؤلاء الأشخاص سوف يخرجون إلى الصالة خلال فترة الانسراحة ويقضون فترة الدقيقتين المخصصة للحديث العظيم في مناقشات مع زملائهم الطلبة. أن كلمة البداية في الجلسة الأخيرة هي «المداينة».

عندما يدخل الأشخاص في نقاش فإنهم يهدون ويصبحون طبيعيين. بالمثل، يجب أن تشعر بهذا الشعور عندما تتحدث إلى جمهور. إذا وجدنا وسيلة نستطيع عن طريقها أن نستبدل أسلوب المداينة لدى شخص ما بطريقته في مخاطبة الجمهور فسوف يحدث تقدم ملموس في قوة تأثيره عند مخاطبة الجماهير. حيث إن هذا التغير المقترح يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية علينا أن نطرح هذا السؤال: «هل توجد وسيلة لإيجاد هذا البديل؟»

نعم توجد وسيلة. في المرة القادمة التي تتعل فيها منصة الحديث. تأكد قائماً من أن الجمهور يتكون من أفراد مثلك. بدلاً من أن تتحدث إلى أروع جمهور كبير تحدث

إلى أفراداً خصص لكل مستمع جزءاً من حديثك. اجعل منها لعبة. حاول أن تتعاون مع أكبر قدر من الأفراد المستمعين بنجاح لك قبل أن تختم حديثك.

كيف تطور أسلوب المداينة:

من أحسن الأساليب لتطوير أسلوب المداينة، هو أن تقضي على الرسميات التي تسود المجموعة العادية للضياف. وزع بطاقات الأسماء حتى يتم التعارف اللازم بين أفراد المجموعة على أساس معرفة الاسم الأول لكل فرد. اجعل على إزالة المقاعد الحالية حتى يتسنى للمجموعة أن تجلس متلاصقة. اجعل على أن ينسم كلها كأن ذلك يمكناً لكي تخلق جوّاً من الدفء. وتحافظ عليه أثناء ابتسامك انظر إلى الأشخاص. حاول أن تحافظ على اتصالاتك الصوتية والعاطفية على أساس فردى مع المستمعين بين الجمهور. ركز انتباهك على إيجاد نوع من الاتصال يعتمد على الاحتكاك بين فرد وفرد لكي تتحقق بين المتحدث والمستمع. وبذلك سوف يتحسن أسلوبك في المداينة.

### معدونة الإيماءات

في عام ١٩٥٨ عانى مركز مدينة نيويورك من مصاعب مالية حيث فاقت تكاليف إخراج مسرحية «الملك جيم» للمسرح الميزانية الفعلية المخصصة لإنتاجها. ثم قبل ليتين من بدء العرض كسرت شاق أوردسون ويلز واضطر إلى أن يمثل دور الملك لير وهو يجلس على كرسي متحرك وبذلك خسر العرض أموالاً طائلة. الفرصة الوحيدة لتعويض بعض من تلك الخسائر كانت عن طريق الممثل الفرنسي «مارسيل مارسو» الذي تقرر أن يظهر على المسرح لمدة أسبوعين. وقد فعل. حيث قدم عرضاً لمسرح امتلأ عن آخره بالجمهور كل ليلة. وعليه، امتد ارتباطه بالعرض. لقد حقق مارسيل مارسو أمراً يعتبر ظاهرة مميزة. ينفرد حول الموسم الفني لمركز المدينة من موسم فاشل إلى موسم ناجح. فعل هذا بغير أن ينطق بكلمة واحدة على المسرح.

إنها تجربة مسرحية هائلة أن تدخل مسرحاً وتظل بداخله ثلاث ساعات ثم تغادره بدون أن تسمع أقل صوت من مارسو. لم يكن مفضلاً أن يستخدم معه ليرسي معق معيناً. بل استخدم يديه ووجهه وكل جسمه لينقل الأحاسيس التي يرغب في إيصالها.



ذات يوم، خلال مقابلة معه في أنفندي الذي يقم فيه، وجه إليه سؤال عن تلك المعاني التي تتميز بها إيماءاته فأجاب: «لأننا أكثر اللحظات إثارة في حياتنا بلا كلمات»

استخدام الإيماءات يتعكس على الصوت:

كل متحدث مؤثر يستخدم الإيماءات، حيث تعمل اللغة الجسدية «على أن تجعل الكلمات التي تصاحبها كلمات متحركة. لكي نبرهن على أن الإيماءات تحدث تغييراً في الصوت، سألتنا عدداً من الطلبة أن يقرأوا بطريقة فردية مقطوعة معينة مرتين، مرة وهم يسمعون أيديهم في جيوبهم، ومرة أخرى مستخدمين الإيماءات. انخفضت ثلاثة من القضاة يجلسون في مؤخرة القاعة وظهورهم في مواجهة المتحدثين، بعد أن يستمعوا إلى كل قارئ، وهو يتلو القراءتين بصوت القضاة. بالنسبة لكل حالة فإنهم يقرءون بطريقة سليمة بين القراءات المتخوبة بإيماءات وتلك التي بدون إيماءات.

الإيماءات في بداية الحديث:

في بداية أي حديث يتم التعارف بين المتحدث والجمهور. فالسرعة بطيئة عن المعتاد وطبقة الصوت ثابتة تماماً ولا توجد إيماءات، في الواقع، ليست خطيئة أصلية أن تضع يدك في جيبك في البداية (خاصة إذا أسفر هذا الوضع الطارئ عن خلق نقطة جيدة للمحادثة، لكن ينبغي بعد أن نلزم من الملاحظات الاحتياطية أن تجعل أيدينا جاهزة لاستخدامها في أحداث الإيماءات التي تغطي الكثير على ما يتصل بالحديث.

على الرغم من أن الدين والنرايين تنتجان غالبية الإيماءات، إلا أن الجسد كله يشغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال. في الحقيقة تم وضع علم يسمى «علم الإحساس بالحركة في العضلات والأوتار العضلية» في أوائل عام ١٩٥٠ - وضعه د. راي بيردويل. بالإضافة إلى ذلك كتب العديد من الكتب عن الإيماءات، إليك على سبيل المثال كتاب (كيف نقرأ شخصاً كما نقرأ كتاباً)<sup>(١)</sup> تأليف بيرج و كاليرو.

يوجد لدى الجيش حشد من الإيماءات تسمى «إشارات الأيدي» تشير إلى معان

(١) جزار، بيرج وهنري، وكاليرو (كيف نقرأ شخصاً كما نقرأ كتاباً) (بروزك: مؤسسة مولود، لشدة الكتب ١٩٧٩).

منوعة يلجأ إليها المتولون بالجيش عندما يكون الهدوء مطلوباً أو عندما يتبع ضجيج المعركة سماع الأوامر العادية أو في حالة ما إذا سمحت المسافات الكبيرة فقط بجراء الاتصالات البصرية.

أنواع الإيماءات:

يؤمن الناس باستخدام العيون والحواجب - الفم - اللسان - تعبيرات الوجه - الأذرع - الأيدي - الأرجل - السيقان - إمالة الرأس - أنواع مختلفة من الانحناءات. في الحقيقة أسفرت البحوث عن اكتشاف أكثر من مائة إيماءة مميزة للوجه وليد والجسم. وعلى الرغم من هذا التنوع الهائل في الإيماءات المتاحة فإن بعض المتحدثين يقفون أمام الجمهور ويستخدمون فقط أحبالهم الصوتية توجد بيديهم - ونا أكب هذا الكلام - صور لزعماء العالم وهم يتحدثون انفتحتهم من الصحف والمجلات على مدى الأعوام العديدة الماضية تجمعهم كلهم صفات واحدة مشتركة في كل صورة تلحق تعبيرات الوجه وهي تنطق بصيرة وتستطيع أن تحس درجة الإخلاص والحماس التي يشعر بها المتحدث ويعرضها في نفس الوقت لمشاهديه. في كل صورة من تلك الصور يؤمن الزعيم العالمي بذواعة المرفوعة، يشير إلى أحد الجوانب، يدي يطف مستخدماً حذاء، يطبق يديه - يمد ذراعيه على أقصى اتساع أو تتشابه يداه في وضع الصلاة - يرفع عدة أصابع إلى أعلى أو يشير بأصبعه السبابة باتجاه الجمهور.

الإيماءات التي تذكر:

من المحتمل أن أكثر الإيماءات في التاريخ القريب، والتي أثارت جدلاً كبيراً حولها، فعلها رئيس الوزراء السوفيتي نيكيتا خروشوف، في أثناء إلقائه خطاباً بالأمم المتحدة، اتفعل حماساً لدرجة أنه خلع حذاءه ودق به يده على منبر الخطابة على منصة سابقة أوصينا بأن تلجأ إلى هذا التصرف عند الضرورة، لكننا لا نوصي بأن نخلع حذاءك بل حاول أن تستخدم أسلوباً مبتكراً بتذكرك الناس ويتحدثون عنه بعد انتهاء حديثك.

إيماءة أخرى فعلها خروشوف قبل حادثة الحذاء بفترة قصيرة وتسمى حبة في



واخروا إلى الأبد. حضر رئيس الوزراء خروشوف حفل استقبال أقيم له وقادس  
سيكرا ثم استدعاء سيارته الليموزين وانتظر خروشوف على زحيف المشاة عبر  
الشارع أدرك عيسى يلف في نافذة مجل الصوت الخاص به فانطلق صوت نشيد  
«العلم الموضع بالنجوم» ليصافح أدرك المستمع الأخير المتصل في شخص رئيس  
الوزراء الروسي. ماذا فعل خروشوف؟ نظر إلى النافذة قرأى العيسى الصغير، ثم  
صعد على إغريض الشارع - وكما لو كان يقود أوركسترا سيمفوني. أثار بكثا ذراعيه  
حتى انتهت آخر نغمة من النشيد لم ينقطع الغليون من الذين شاهدوا هذا العرض  
النسم بالروح الطيبة من بجانب واحد من أقوى الرجال على وجه الأرض. أن  
تجميعوا عن تحت عاصقة من التفتيق.

الإحياءات ينبغي أن تكون طبيعية:

في مسرحية هاملت «يشير شكسبير إلى الإيحاءات حينما يقول: «لا تقتل الهولاء» وقوله أيضاً: «اجعل الفعل مطابقاً للقول، واجعل القول مطابقاً للفعل». إن شكسبير يجتذ الطبيعة، وهذه تعتبر نصيحة طيبة. أحياناً يلجأ بعض النحدين إلى استخدام الإيحاءات «المسجلة» بحيث تؤدي في مكائبات الصحيح أثناء الحديث. ليس هذا مستحسنًا من المروء أن يدروا يلسون عندما حضر في برتسون غلفت خريطة على باب عرقته عليها رسوم لإيحاءات يؤدي استخدام طريقة كهذه إلى جعل الحديث حديثاً ميكانيكياً ويعمل على تدمير الأثر الطبيعي للمحادثة الذي تحاول تحقيقه.

في الحالات التي كان يتحدث فيها الرئيس فرانكلين روزفلت وهو واقف كان يستد  
جسمه بفاعلية. وبما أن يديه وقراعيه تكون غير متاحة للاستخدام فإن روزفلت ابتكر  
أسلوباً مؤثراً باللجوء إلى الإيماء عن طريق تحريك رأسه للتأكيد.

## الإيماءات المعروفة:

إذا قلّيت أحداث التاريخ الماضية، سوف تعرّض على إثماء استخدمت في زمن السيد المسيح وبقيت معنا حتى اليوم. عندما استخدمت إثماء «خفّض إثماء اليد» في الكولوسيوم بروما، فإنها كانت تعني نهاية حياة شخص ما. وعندما فعلت تلك الإثماء اليوم، فإنها تدل على أننا لا نوافق على شيء بعينه.

توجد بعض الإيماءات الشائعة الأخرى هـ الكتفين مع رفع راحة اليد يـ  
«ما الذي أستطيع أن أفعله؟» إمساك الأتف يدل على «وجود شيء ذي راحة  
كريمة» الإشارة بالأصبع السابعة إلى الحدة وإدارته في دائرة صغيرة تعني «أنا مجنون»  
أعجز الإيماءات الشائعة التي قد تدل على معانٍ وقحة أثناء حملة انتخابات الرئاسة  
عام ١٩٧٦. اضطرب نائب الرئيس رونكلمر عندما شاع أمر إيماءة غريبة استخدمها  
في الرد على المسائل من الجمهور.

عندما تحدث أمام الجمهور لا تعتمد فقط على صوتك فأنت فلك جيداً محمراً قادراً على فعل كل أنواع الحركات المعينة. دع جسدك يخبرك عن طريق استخدام الإيماءات، فهي تعتبر متفصلاً مهماً للعصبية. وشجرك أنك تستمع بها.

## ٥٠ معونة الوقفات

حدث توافق شيق للحكايات أود أن أقصد عليكم. قيل أن أكتب عن الوقفات  
قررت أن آخذ استراحة وأمشي حتى آخر الرواق لكي ألقى نظرة على الكاربيبي.  
وجدت شجيرة خيزرة في نهاية الرواق وضائراً متولفاً يرفرف بجناحيه حول أغصانها.  
كان الطائر ينطلق بسرعة غير معتادة من زهرة إلى زهرة. بعد أن يصل إلى كل هدف  
يأخذ يتوقف في منتصف المسافة محلقاً في الهواء قبل أن يضع منظاره الرقيق وأحبل  
الزهرة لقد توقف الطائر المفرد لكي يكون أكثر تأثيراً.

بديل الأصوات إلى آراء وإل وآراء:

تساعد الوقفات التحذير على يصبحوا أكثر تأثيراً. يمكن أن يحدث تحسين قووي  
عن طريق إجلال الوقفة محل عادة سيئة. لو رجعنا إلى الوراء إلى فصل «لا تهم»،  
نجد أننا تحدثنا عن أصوات الداء آره والداء آره. إذا كنت تعاني من مللغات الحديث  
فلك التي لا فائدة منها مطلقاً، فعليك من الآن في استخدام الوقفات في مكانها  
الصحيح.

الوقفة تستطيع أن تؤثر على المعنى :

لكي أوضح كيف يمكن أن تغير الوقفة أو غيائها معنى أي جملة، فلنأخذ كأمثلة لو



قرأت بضوت عال ما يل من اقتباسات متناثرة الكلمات. من فضلك توقفت لمدة  
ثانيتين حيثما ترى ثلاث نقاط (.....) إليك القراءة الأولى:

- «معذرة لا يمكن أن أسافر إلى سيبريا» (إذا كان المعنى يبدو محيراً بالنسبة  
لك، فإن ذلك نتيجة عدم وجود وقفة). والآن إلى القراءة الثانية:

- «معذرة لا يمكن.. أن أسافر إلى سيبريا» (للأسف إنها تبدو كجملة رثاء.  
والآن إلى القراءة الثالثة: «معذرة... لا يمكن أن أسافر إلى سيبريا» شكراً يا إلهي  
إنها تبدو كما لو كنا قد أنقذنا حياة).

- ثلاث جمل، نفس الكلمات، معانٍ مختلفة، كل ذلك نتيجة الوقفات.

#### البارزون في استخدام الوقفات:

عندما توفي إدوارد رمارو احتوى نعيه على تلك الكلمات «كانت وقفاته أكثر  
بلاغة من كلماته. أثناء الحرب العالمية الثانية استمع ملايين الأمريكيين إليه وهو يقرأ  
نشرات الأخبار التي كانت تبدأ دائماً بكلمات: «هنا... لندن» بعد انتهاء الحرب  
أصبحت افتتاحيته «إليك نشرة الأخبار».. طوال عمله بالتليفزيون عمل على إثراء  
أسلوبه الناعم غير الرسمي عن طريق استخدام الوقفات التي تجذب الانتباه.

عندما توفي جاك بّي تضمن نعيه الكلمات التالية «كانت الوقفات دائماً أكثر  
بلاغة من ملاحظات الإضحاك». كان بّي ماهراً في استخدام التوقيت الهزلي. كذلك  
استخدم يوب هوب أيضاً الوقفة بطريقة ماهرة. قد يروى الاثنان بّي وهوب نكتة  
ولا تثير ضحكاً كبيراً، حيثش يدلل من الحديث يمكن أن يستخدمنا وقفة بمنزلة نظرة  
متعجبة. كلما طالت الوقفة ارتفعت الضحكات.

#### توقف قبل وبعد النقاط الهامة:

تصبح الوقفة أكثر تأثيراً عندما تستخدمها قبل أو بعد النقاط الهامة. على سبيل  
المثال، إذا سألت شخص ما أن أخلص في جملة واحدة أهم رسالة لهذا الكتاب، فأنتي  
أقول: «فوق كل شيء» أخرى. تذكر الضرورات... بذلك تكون قد استفدت شيئاً  
عظيماً من قراءتك لهذا الكتاب».

لاحظ أننا توقفنا قبل وبعد الكلمات «تذكر الضرورات» تلك هي الفكرة الهامة  
نرغب في إعطائها تأكيداً كبيراً.

حصل جاري كوبر على جائزة أكاديمية عن دوره في فيلم «الظهيرة في فورتها» لقد  
عرف قليل من وراه السبيل لماذا كان مشهد إطلاق النار وهو قمة الفيلم مختلفاً قليلاً  
عن أي مبارزة بالسيفيات صورت سينمائياً قبل ذلك. طوال المشهد كله من البداية  
وحتى اللحظة التي يواجه فيها البطل الشرير في الشارع المهجور المليء بالآثار، كنا  
نسمع الموسيقى الرئيسية للفيلم. في بعض الأحيان يرتفع صوت الموسيقى، وأحياناً  
أخرى يتحسر الصوت، ولكنها كانت موجودة دائماً. أخيراً خرج جاري كوبر إلى  
الشارع - وبه مستعدة على الزناد لسحب مسدسه وبدأ في السير ببطء باتجاه  
ساحة المبارزة... حينئذ توقفت الموسيقى.. أعقب ذلك وقفة صامتة في شريط الصوت  
لأول مرة في المشهد وكان الأثر محمكاً للمشاعر إنها الوقفة قبل حدوث شيء هام.  
ومن ثم جعلت نقطة الذروة في الإثارة عظيمة.

#### توقف في الأماكن المناسبة:

تعزيز وحيد فيما يتعلق بالوقفات: لاستخدامها بعد جملة قد يساء فهمها. مثال  
محور على ذلك حدث عندما كانت إحدى السيدات تقوم بتقديم أحد المتحدثين  
الضيوف، عند نقطة معينة قالت: «إنني أعرف أنه قادر للغاية لأنني عملت تحت  
رئاسته لسنوات كثيرة، ثم توقفت.. في أثناء توقفها فهذه أحد أفراد الجمهور انتشر  
الأمر ثم سمع الضحك والحس من جمهور الحاضرين، كان هذا من سوء الطالع  
بالنسبة للسيدة وأيضاً بالنسبة للمتحدث.

خلال تيمز التي استمرت لمدة ستة وثلاثين عاماً مع الحديث المؤثر فإن المقطع  
السابق يسجل المرة الوحيدة التي أضرت فيها الوقفة بالحديث. بعد ذلك التزم  
سوء الحظ، وحيث إنني كنت مسئولاً عن البرنامج، سألت السيدة عن سبب توقفها  
هكذا لمدة طويلة فشرحت لي أنها لم تتبع الملاحظات التي كتبها بطريقة سليمة.  
وعليه فقدت حبل أفكارها. لقد كان الإعداد الجيد والتدريب كفيلاً بتجنب هذا  
الحظ العاثر.



وقفاتك سوف تصبح مؤثرة فقط إذا استخدمتها:

يشبه تقديمك للوقفة أمساكك للمرة الأولى بقبض الجولف بطريقة صحيحة، إنك لا تشعر بالطريقة الصحيحة لاستعماله، على أية حال، كما أنك تعتاد بسرعة على الإمساك بالضرب بطريقة سليمة، بنفس الطريقة تشعر سريعاً بسهولة استخدام الوقفات، في ملاحظتك عن الأماكن التي ترغب في أن تستخدم فيها الوقفة الطويلة، في البداية سوف يتعين عليك إقحام الوقفات عن عمد، لكن بعد فترة سوف تفعل هذا بطريقة طبيعية، عندما تبدأ في تذوق الصمت التام للجمهور أثناء إحدى وقفاتك ونحس انشراح من جانبه في انتظار كلمتك التالية، فإنك تكون قد اتخذت خطوة جسارة باتجاه الحديث المؤثر.

#### «معونة» الوضع المناسب:

هل رأيت من قبل متحدناً يتحنى على المنصة أثناء حديثه! إذا أجبت بالإيجاب، فإن هذا يعني أنك لاحظت مثل هذا الوضع الضعيف، إنني أضمن أن هذا المنظر قد ترك أثراً سيئاً فيك. يستاء بعض المستمعين إذا وقف المتحدث بطريقة مترهلة للغاية لأن هذا دليل على عدم الاحترام، فهم يشعرون بأن عليه أن يبدو مهتماً بجمهوره إن لم يكن على الأقل مهتماً بموضوعه.

وضع التكامل الزائد عن الحد يدعو إلى صرف الانتباه:

توجد نتيجة أسوأ تحصل بوقوف المتحدث في وضع ضعيف غير رأى الجمهور السلي. عندما يكون جسم المتحدث متكاسلاً بدرجة كبيرة، فإنه يتسبب في إيجاد عقل متكاسل للغاية ينتج عنه جمهور مسترخ غاف، مما يؤدي إلى صرف الانتباه، علينا أن نعترف بوجود خطأ رفيع نسبياً بين الجمهور المسترخي (وهو أمر مرغوب فيه) والجمهور المسترخي أكثر من اللازم (وهو الأمر غير السحب)، يشكل هذا الأمر تحدياً للمتحدث المؤثر كي يحاول أن يعرف على هذا الخط الفاصل، ثم يضع الجمهور المسترخي عصبياً على جانب الخط لغرض بالانتباه.

#### الوضع الصحيح:

الوضع الصحيح للحديث هو البساطة نفسها، عليك أن تتفهم بطريقة مرعبة مشدود القامة موزعاً وزنك بطريقة متساوية على كلتا القدمين، يعتبر هذا الوضع أقل لأوضاع التي تسبب التعب وأكثرها إرشاداً إلى التركيز الجيد.

عليك ألا تتف في بقعة واحدة لمدة طويلة ما لم يكن هذا ضرورياً بالقطع كي تفعله، قد تنشأ مثل تلك الضرورة إذا كنت مسئولاً عن الكابيرا أثناء تصوير سينمائي أو تلفزيوني، في مثل تلك الحالة يمكن فهم وقوفك في بقعة واحدة.

حينما يكون الأمر ممكناً، عليك أن تتحرك وأنت على المنصة عندما تسير إلى نهاية المسرح، فإن المستمعين يتابعوك بعيونهم وأحياناً ينتقلون في مقاعدتهم، يعتبر هذا التغيير في الوضع بالنسبة لهم مدعاة للاسترخاء، يؤدي التغيير في المنظر كنتيجة لرؤيتك في وضع جديد إلى جعل الاستماع أكثر تشويقاً، مثل هذه الحركة تفيدك لأنها تحركك عن أثر التعب الذي تشعر به لو قفوك في مكان واحد، والأهم من ذلك، أن الحركة تولد الحماس إلى جانب بعض الإيماءات المرحية.

«معونة» كثير من «نحن» قليل من «أنتم»:

وبعض من «أنا»:

على صفحات هذا الكتاب ربما لاحظتم أنني غالباً ما استخدم الضمير «نحن»، ربما تخرجتم أيضاً من هم الأشخاص الآخرون الذي يتعاونون معي في إعداد هذا الكتاب، والإجابة هي أنه لا يوجد مؤلف آخر مرتبط بهذه العملية، لقد استخدمت الضمير «نحن» من باب التعود فقط، طوال عمل في التدريس نجينا ضمير المتكلم المفرد «أنا» لكني نستعمل ضمير المتكلم الجمع «نحن» للأسباب التي سنوردها في الفقرات التالية.

استخدم كثيراً من «نحن»:

عندما يستخدم المتحدث الضمير «نحن» بدلا من الضمير «أنا» فإن المشاهدتين يستكون من تقسيم الجملة بطريقة أفضل، من السهل عادة تقبل الإجماع في الرأي



لدى جماعة أو سياسة أي منظمة عن تقبل رأي فرد واحد. أيضًا إذا لجأ المتحدث إلى استخدام «نحن» فإن يتحتم عليه أن يدافع عن الجمل الجدلية كالمعاد. فمن الصعب بالنسبة للمتحدثين أن يشعروا هجوميًا على الضمير «نحن» وهو ليس جازمًا بالمعنى بالضمير «أنا» الذي يقف أمامهم. لذلك، ينبغي عليك أن تستخدم كثيرًا من «نحن» في أحاديثك.

استخدم قليلًا من «أنتم»:

لا يجب الناس أن يتحدث إليهم بفرد حينهم لأن يتحدث معهم. لهذا السبب، فنحن نحاول أن توجد لغة المحاثة في أحاديثنا. إذا استخدم المتحدث الضمير «أنتم» بصفة دائمة، سوف يبدو كما لو كان يتحدث إلى الجمهور. أما إذا استخدم «نحن» كثيرًا فإنه سوف يبدو كما لو كان يتحدث مع المستمعين.

استخدم بعضًا من «أنا»:

إذا استمر المتحدث في استخدام الضمير «أنا»، فقد يتولد الإحساس لدى الجمهور بأنه يعبر نفسه «العرض كذا» أما إذا استخدم المتحدث الضمير «أنا» من حين لآخر فهذا أمر صحيح للغاية خاصة إذا كان يروي تجربة شخصية.

لقد تسبب استخدامي لكلمة «أنا» في إحداث مصاعب خطيرة في أثناء الحلقة الدراسية التي وصفتها في الفصل الثالث عندما ناقشنا «معونة» أن تعرف جمهورك. كان على كل ضابط من الضباط العظام المتحقيين بهذه الحلقة أن يقضي حينًا مدته ثلاث دقائق أثناء فترة الدراسة المسائية، لكي أسمع بالإعداد للحدث أثناء فترة الغداء. حضرت إلى الفصل في الساعة الثانية عشرة إلا الربع قبل الظهر لأعطي تعليماتي النهائية للطلبة بخصوص هذا الموضوع. بعد أن شرحت المطلوب منهم طلبت من الطلبة أن يراجعوني بساعاتهم أثناء إلقاءي حديثي الدقائق الثلاث. بعد انتهاء حديثي القصير الذي ألقى الضوء على تجربة شخصية سألتهم عما إذا كانت لديهم أية أسئلة. فقال أحد نواب مفتش الشرطة بدون أن يرفع يده: «إنه لمثال سيء حيث استخدمت كثيرًا من «أنا». مثل هذه الملاحظة المفاجئة، كان لها أن تجعل إلينا مذاق غير طيب لو كانت قيلت فقط في حضرة الطلبة ومعهم المعلم. على أية حال،

وبالإضافة إلى ذلك، كان يحضر في جانب من الغرفة ويراقب النشاط الجاري قائد أكاديمية الشرطة وصحفيون من نيويورك تايمز والدليل نيوز. لقد كنت في موقف حرج.

تطرت إلى الفصل ثم انصمت وقلت: أيها السادة، إنه شيء رائع أن هذه الاستجابة من جانبكم تمل نوع المناقشة المبنية على الأخذ والعطاء. والتي تأمل في تحقيقها بنهاية الأسبوع. وعلى هذا التعليق نقداً بناءً ولا يوجد من يتناصر هذا الموضوع أكثر من زميلنا مقوض الشرطة. لقد اضطر فقط الأسبوع الماضي إلى الاستوديو السينمائي الخاص بـ ليصور مقبلة لصله تدرسي يقوم بتجهيزه. لم ينتظر أن يتلقى النقد بل إنه طالب به. توقفت عن الحديث، وبمجرد أن فعلت ذلك رفع أحد الطلبة يده حيث يجلس في جانب من القاعة. قلت: «نعم، أيها المقوض!» نظر المقوض ناحية المنش وقال:

(من الواضح أنك لم تفهم الحذف من حديثي الملائم أولًا). ثم استطرد المقوض موضوعاً ملخص حديثي. في الصباح الباكر ظهرت المذلات في الصحف اليومية لتعمل أبرز النقاط التي احتواها شرح المقوض.

لقد علمني هذا الحروب الفتيق من كاذبة في الحديث درسًا ثمينًا. بسبب أن تلك المحاثة وقعت نتيجة استخدام كلمة «أنا» فنحن نحذر طلبتنا بأن عليهم أن يستخدموا كثيرًا من «نحن» وقليلًا من «أنتم» وبعضًا من «أنا».

«معونة» الاتصال بالنظرات المؤثرة مع كل مستمع:

بعد الصوت، فإن العيون هي أهم أداة ثمينة يملكها المتحدث المؤثر. عندما تدخل في محادثة مع شخص ما، أجب عندما تستمع إلى حديثه، فعل أي شيء تركز عينيك معظم الوقت؟ إذا كنت شخصًا طبيعيًا فإنه ينظر إلى وجه الشخص الآخر وتركز على العيون. وعندما تحدث اتصال عن طريق العيون بين شخصين، فإن أثر اتصالهم ينشئ أكثر ويصبح ذا مغزى عظيم.

توضيح أهمية درجة اتصال العيون:

لكي تؤكد لطلبتنا على أهمية اتصال العيون في تلك المرحلة من دراستنا، نظمتنا



بعض طرق الشرح والتوضيح. يحضر المدرس نظارة شمسية داكنة ثم يرتديها. على الرغم من أنه لا يزال قادراً على رؤية مشاهدته إلا أن مستعديه لا يستطيعون رؤية عينيه. لقد حجب اتصال العيون بشدة ٥٠٪ وأثر ذلك بطريقة ذات مغزى على تأثير الحديث. بعد دقائق معدودة خلعت النظارة الشمسية وجل محلها عصابة للعينين. والأثر لا يستطيع المدرس أو (المشاهدون أن يروا بعضهم) لقد حجب اتصال العيون بشدة ١٠٠٪ وأصيب تأثير الحديث بأضرار بالغة.

إن المتحدث المؤثر يستمد قوة من مشاهدته. فعندما يؤدي شيئاً فإنه يحس بذلك عن طريق مشاهدته حيث إنهم يخشونه بذلك بمجرد أن تلتقي عيناه مع مشاهد تلو الآخر. يلاحظ التغيرات المختلفة على وجوههم. فإذا كانت تنعكس تلك الرسالة:

«أستطيع أن أتهتك تماماً. إنك تقوم بعمل رائع». لقد اقتضت «حينئذ يتأكد المتحدث أنه يسير على الدرب. على أية حال، إذا لم يكن يجري اتصالاً مع كثير من الآخرين وهو ينتقل من وجه إلى وجه فإن شيئاً ما يكون ناقصاً. قد يحدث أن يعنى المستمع العادي عينيه أو يصاب بأحلام اليقظة أو ينظر غير النافذة إلى شيء أكثر تشويقاً، أو ربما يكون في حالة من الاضطراب لا تسمح له بالنظر إلى المتحدث. لا أنه يوجد خطأ ما وعلى المتحدث أن يتخذ خطوات تصحيحية في موقف كهذا فإن الإجراء العلاجي الذي يضع هو أن تضاعف حماسك. عندما تصبح أكثر حيوية فإن الجمهور سينظر إليك وبذلك يستقر الاتصال عن طريق العيون.

اتصال العيون والصدق عضبان يدا في يد:

العيون هي مرآة الروح. عندما ينظر شخصان في عيون كل منهما الآخر تمر الصعاب ألا تقول الحقيقة. خلال الحرب الكورية كانت أسرنا تعيش في قرية «هول» بفرجينيا ذات يوم أتى إلى جاري وآخرني أنه تم فتح جبهة خزان البترول الخاص به. وبذلك تدفق - البترول ليحلاً الثناء الخلفى لنزله. لقد اعتقد أن هذا الأمر من فعل ابني. أحضرت ابني والذي يبلغ من العمر ثلاث سنوات وأجلسه أمامي وقلت له: «مالكولم.. انظر إلى» نظرت إلى عيني مالكولم الزرقاوين من تحت حجاب شعره الحمراء فقابلت عيني. قلت:

«هل فتحت خزان البترول الخاص بمسرت ريد» فأطرق مالكولم بعينه وشرع في الحديث. فقاطعت قائلاً: «مالكولم.. انظر إلى» ففعل. وبينما تلاحقت عيوننا قال: «نعم لقد فعلت ذلك» لا أعتقد أن مالكولم قد كذب على طوال سنوات عمره السبع والعشرين. من الممكن أن هذا الأمر يرجع إلى اتصال العيون حينما تناقش معاً مسألة حساسة. عندما نتحدث إلى جمهور عليك أن تنظر إلى أفراده في عيونهم إذا كنت تريدكم حقاً أن يصدقوك..

تدريب على اتصال العيون:

عندما أظهر لأول مرة أمام مجموعة من الأشخاص أمارس تدريباً صغيراً على اتصال العيون لكي أعرف معرفة جيدة عليهم. بعد أن أضع مذكراتي المكتوبة على البضعة، أنظر إلى المشاهدين في صمت. ثم أحاول وأنا أضع متعة من ابتسامة على وجهي - أن أفلاشي مع عيني كل شخص يجلس في القاعة. أما إذا كان عدد الجمهور كبيراً فأنتي أمارس نفس التدريب فيما عدا أنني أركز على وجه واحد في كل قسم من أقسام قاعة الاستماع.

إنه ليس بالأمر السهل أن تجيد فعل هذا التدريب. لكن الذكاء الذي يضيفه على جلتي الانتباهية يجعله يستحق العناء الذي يبذل في سبيله. خلال أي حديث، فأني غالباً ما ألفت إلى المستمع الجيد. وهو المستمع الذي يبدو دائماً متنبهاً وموافقاً. فأنتي أستخدم القوة من شخص كهذا. لكن هناك بعض الأشخاص الذين لا ألفت إليهم في الغالب - وهم الأشخاص القليلون الذين يشغلون في الاستجابة بدهاء. على الرغم من المجهود العظيم الذي يبذله المتحدث:

اتصال العيون يضيف إلى متعة الحديث:

من الأمور التي تثير الدهشة انتشار المفاهيم الخاطئة فيما يتعلق باستخدامات العيون بين أوساط المتعلمين من الرجال والنساء. كان هذا هو الحال بالنسبة لموظفي إدارتي كبير وموهوب. والذي كان يحضر إحدى حلقاتنا الدراسية. بعد عدة شهور من انتعاش الحفظة الدراسية كنت ألقى خطاب إهداء في قسم مرتفعات واشنطن بنهاية فاقتراب مني مصافحاً وقال: «أريد أن أشكرك طوال سنوات شباني كنت أشعر



بالاضطراب في كل مرة ألقى فيها حديثاً حيث إنني كنت لا أعرف ما الذي أصاب  
 بعيني. لقد تصحى أحدهم بطريقة خاطئة أن أركز نظراتي المحمقة بارتفاع حوالى  
 اثنتى عشرة بوصة فوق الصف الخلفى وأظل مبسراً على هذا الوضع هناك. لكن منذ  
 أن حضرت فصلك الدراسى وتعلمت أن أنظر في عيني المستمع، أصبحت رجلاً آخر  
 قائماً الآن وفي واقع الأمر أشعر بتمتع عندما ألقى حديثاً.

### اتصال العيون ويسمى بالأحاديات الفردية:

لقد ذكرنا مراراً أنه ينبغي عليك أن تحاول جعل حديثك يبدو مثل محادثة مع  
 مستمعين منفردين، يمكن لميتيك أن تساعدك مساعدة كبيرة على تحقيق هذا الهدف  
 أكثر من أى جزء آخر في جسمك. تستطيع أن تكون على يقين من أنه أمر غير عملي  
 بالنسبة لك أن تترك منصة الحديث لكي تتحدث مع كل مستمع على انفراد. على أية  
 حال، يمكن أن تقع عينك كل مستمع وتجعله يحس بأنك تتخاطب معه أو معها  
 شخصياً. عندما تتجول عينك بين مستمع يجلس في شمال الصفوف الخلفية ومستمع  
 آخر في الوسط ثم مستمع ثالث في بين الصفوف الأمامية، فإنك تنفي فكرة ثامة على  
 كل منهم، حيث يشعر كل مستمع كما لو كنت تتحدث معه شخصياً. إذا كان عدد  
 المشاهدين كبيراً على المتحدث أن ينظر إلى وجه واحد بعدد في دقة الاستماع (إنه  
 لأمر مذهش كيف أن الآخرين في المنطقة يشعرون بأن المتحدث ينظر إليهم ويتحدث  
 إليهم أيضاً). لقد مررت بذلك التجربة عندما تنقلت في أرجاء حديقة «ماديسون  
 سكوير» - استمع إلى بيلى جراهام ليلة بعد أخرى. حينها كنت أجلس في أى وقت  
 أثناء إلقاء العظة، كنت أعتقد أن بيلى ينظر إلى ويتحدث إلى. تذكرت تلك التجربة  
 بعد مرور حوالى عام عندما سئلت الفرصة لي للحديث في نفس حديقة «ماديسون  
 سكوير». كنت أحرص على أن أتأكد من أنني أجرى اتصال العيون اللازم مع  
 المستمع الجالس في الشرفة التالية البعيدة بنفس القدر الذى أجريه مع الشخص  
 الجالس في الصف الأمامى.

### اتصال العيون كأسلوب للتحكم (أو الضغط):

تتلى عينك وسيلة بارزة لضبط الجمهور والسيطرة عليه. لقد وصفنا على صفحة

سابعة طريقة السيطرة التي توضحها العبارة التالية «إذا أردت أن تسأل، فما عليك إلا  
 أن تعلق عينك». لكني نطيق تلك الطريقة الخاصة بالسيطرة علينا أن نعتمد على  
 اتصال العيون. لقد ذكرنا أيضاً الطريقة التي نتخلص بها من النظرات التمسية بين  
 جمهور كبير. وهذا أيضاً تلعب العيون دوراً أساسياً. سواء كنت أنتحكم في استجابة أبني  
 مالكولم فقط أو استجابة آلاف المستمعين، فإن العيون تزودنا بالمدخل الصحيح  
 للنجاح.

### اتصال العيون يمكن أن يساعدك في الحصول على مجموعة من الأتصا:

على الرغم من أنه يوجد تأثير هام لكلمات المتحدث على المشاهدين، إلا أن عينه  
 في بعض الأحيان يكون لها أثر أعنى على المستمع الفرد. عندما كان أدولف هتلر  
 يتحدث إلى الجماهير المريضة، كان يوجد عديد من المستمعين يؤكدون الحقيقة التي  
 نقول بأن عيني هتلر تلامت مع عيونهم عند نقطة معينة من حديثه. وأعلنوا أنه أثناء  
 الثواني القليلة الخاطفة التي نظر فيها هتلر في عيونهم تغيرت حياتهم. في الفترة التي  
 كان فيها الستاتور لاهوليت يجمع له أنصاراً سياسيين في وسكنسن، كان يتخصص  
 عيون مشاهديه في كل مرة يلقى فيها حديثاً في جماعة جديدة بعد أن يتحدث مع كل  
 فرد من خلال اتصال العيون، فإنه يركز على الشخص الذى يتوسم فيه  
 الاستجابة الأكثر مجرد أن ينتهى الحديث بأخذ طريقه حتى يصل إل جانب  
 الشخص الذى اختاره، ثم يطلب منه أن يلتحق بطريقة ويقوم بتشيله هو شخصياً في  
 تلك المنطقة.

### استمع بعينيك:

حقن آرت لينكلتر ثروة عن طريق إجراء الأحاديث والمقابلات الصحفية مع  
 الأشخاص. عندما سئل عن السر أجاب «استمع بإمعان» في كلمات أخرى، يرجع  
 الأداء الرائع للينكلتر على نطاق واسع إلى المعونة التي تلقاها من الشخص الذى  
 يجرى معه الحديث الصحفي. لا يستطيع المتحدث أن يسمع بأذنيه كما فعل لينكلتر  
 لأن جمهوره لا يتحدث صوتاً. في أغلب الأحيان لكن يستطيع المتحدث أن يسمع  
 بعينه فيمكنه أن يلاحظ استجابات المشاهدين وينتفى التوجيه تبعاً لذلك. إذا ظهر



أى تغير سائر، فهذا إشارة للمتحدث كى يشرح النقطة المطروحة باستفاضة أكثر.. أما إذا بدا بعض القائل على المجموعة فمن المناسب أن تزيد السرعة قليلاً وإذا بدوا في النظر إلى ساعاتهم، فإن الوقت قد حان لإعطائهم استراحة. وفي حالة ما إذا كانت كل عين مثبتة في عيني المتحدث، فإن هذا هو المدخل إلى أن توصل العمل الجيد.

عندما يرغب نجم سينمائي أو شخصية تلفزيونية في السقوت اسم مستعار، فما هي أبسط طريقة لتحقيق ذلك؟ في العادة يلبسون نظارة شمسية ضخمة وبذلك يخفي مظهرهم. وعندما تلتقط الصور لدمى الخدوش لكي توضح الاشتراك الشديد الذي تسببه الأطراف المصاية، توضع منطقة سوداء في الصورة على عيني الشخص وبذلك لا تعرف شخصيته. أكثر من أى عضو آخر من أعضاء الجسم فإن العيون تعتبر مفتاح شخصيتك ومظهرك.

في أثناء حلقاتنا الدراسية المتخصصة لتدريب المعلمين، وبعد أن أحضر مجموعة جديدة لمدة ساعة واحدة، يمكنني تقريباً أن أتنبأ بأى الأشخاص سينطويون سريعاً ليجلوا إلى مرحلة المتحدثين المؤثرين، وأهم سوف لا يحققون تقدماً سريعاً أثناء تلك الساعة الأولى، فإني أتفحص وجوه المدرسين الثانية أو العشرة المقترحين يلتفت البعض منهم ناحيتي بتعبير مستغرق عيونهم مشغولة، يعلقون بنظري حتى أُنقل إلى الوجه الآخر، بينما يضطرب شخص أو شخصان عندما أجرى اتصالاً بعيونهم، ثم يظرقون بعيونهم حيث إنهم لا يستطيعون أن يعيدوا إلى تطرق إليهم، بدون استثناء تقريباً، فإن الطلبة الذين يردون دفء على اتصال بهم عن طريق العيون، نوا قاهرون على الأداء بطريقة مثيرة للإعجاب فيما يتعلق باتصالهم بعيون مشاهدينهم عندما يحاضرون، وبدون أى استثناء تقريباً، فإن هؤلاء الطلبة الذين فشلوا في أن يسمخوا لن بالنظر في عيونهم، واجهوا صعوبة في تعلمهم طريقة تحقيق اتصال العيون المؤثر مع مشاهدينهم.

احصل على إقناعهم بعينيك :

يعكس اتصال العيون المؤثر الإخلاص. إذا أردت أن تجعل المستمعين يوافقون على أوامرك اجعل على إقناعهم بعينيك إلى جانب كلماتك.

### «معونة» التغذية الاسترجاعية:

عندما تتعامل مع أية مهمة، توجد طريقة صحيحة وأخرى خاطئة لكي تشرع في تنفيذها. يمكنك أن تتعامل معها بطريقة عشوائية بدون وجود نظام معين، بذلك ترتكب الأخطاء وتبدد الوقت وتحصل على بعض النتائج الإيجابية. هذه هي الطريقة الخاطئة. من وجهة أخرى، يمكنك أن تستعرض الموقف لتحلل النتائج، تختار أفضل طريقة للتحرك، تضع الخطة موضع التنفيذ ثم تتابع لتحصل على المعلومات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهمة.

هذه الطريقة شبيهة بالإعداد للحديث الجيدة في الفصل الثالث. وضعنا تقديراً للموقف ثم جمعنا المادة، وأخذنا بعد ذلك أفضل المواد، ثم تدربنا ثم أجرينا المراجعة النهائية للقاعة، وأخيراً ألقينا الحديث. لاحظ أننا لم نشر إلى عملية «المتابعة» التي أكدنا أهميتها في الفقرة السابقة، إذا طبقنا هذه المتابعة على عملية إعداد الحديث، فإن ذلك قد يعنى الحصول على تغذية استرجاعية من جمهور المشاهدين عن كيفية إلقاء الحديث والطريقة التي استقبل بها.

### اجعل على تشجيع التغذية الاسترجاعية:

تستخدم نسبة كبيرة من المدارس والحلقات الدراسية المتخصصة، الاستفسارات الرسمية لجمع المعلومات عن كيفية تقديم طرق التدريس وكيفية استقبالها. تستخدم تلك المادة لتقييم النظام الحالي والتخطيط لإحداث أية تغييرات مطلوبة.

على جميع المتحدثين الذين ينظرون نظرة جديدة إلى عملية إعداد الحديث الخاصة بهم، أن تكون لهم طريقة معينة للحصول على التغذية الاسترجاعية. سواء أكان ذلك عن طريق صديق بين جمهور المشاهدين أو قائمة المراجعة، أو عن طريق التخابط مع المستمعين أو صندوق الاقتراحات أو عن طريق زوجتك أو من أى مصدر آخر فإن التغذية الاسترجاعية تعتبر شيئاً ثميناً وينبغي تشجيعها.

في نظام التعليم تستخدم وسائل عديدة للإشراف على العملية التعليمية لتسمح للمدرس بأن يعرف كيف يؤدي عمله. وفي القوات المسلحة يقدم تقرير كفاءة عن كل ضابط عامل بواسطة رئيسه وذلك في فترات منتظمة. الهدف من ذلك مزدوج: أولاً:



إذا عرف الضابط أنه يقيم فإنه يحسن من مستوى أدائه. ثانيًا، عندما يتم تقييمه تناقش نقاط الضعف فيه ويتم اقتراح المخطط اللازمة لتحسين مستوى الأداء.

إذا عرف المتحدث أنه سيحصل على التغذية الراجعة، فمن المحتمل أنه سيبدل مزيدًا من الجهد لجعل تلك التغذية الراجعة في صالح حديثه. بعد حصوله على تلك التغذية الراجعة، فمن المحتمل أيضًا أنه سيكتشف أخطاءه وعليه يتخذ الخطوات اللازمة لتصحيحها.

### «معونة» التأكيد

ما لم توضح للمشاهدين الجزء الهام في حديثك، فإنهم لن يعرفوه. وما لم تتخذ الخطوات المناسبة لتجعلهم يتذكرون النقاط الهامة فلن يتذكروها. توجد طرق عديدة لتحقيق التأكيد سوف نناقش بعضها منها.

### التكرار

من أنواع الأحاديث التي ألقاها مازن لوتر كنيج طوال حياته، ذلك الحديث الذي يلقي الضوء على موضوع «لقد حلمت حلمًا» على الرغم من أن لغته كانت مؤثرة إلا أن الخاصية المميزة التي تذكر عن ذلك الحديث، هي ذلك التكرار المثير لعبارة «لقد حلمت حلمًا». يعتبر التكرار من أحسن الوسائل للتأكيد. لقد كررنا مرارًا وتكرارًا على صفحات هذا الكتاب كلمات «المعرفة - الإخلاص - الحماس - والمبادرة» كان ذلك مقصودًا، أودناك أن تتذكر الضرورات وسوف يماون التكرار في هذا المجال سواء أكان مكرراً أو متطوفاً.

في عام ١٩٤١ نظمت حلقة دراسية عن الإسعافات الأولية إلى فصل من مراقبي الغازات الجوية. أثناء تلك الحلقة الدراسية، حينما كنا نربط ضمادة، كنت أتأكد من أن شيايات العقدة التريعية قد ربطت بطريقة صحيحة عن طريق تكرار عبارة «والشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال». وفي عام ١٩٥٩، كانت لدى مناسبة لكي أعود إلى اليمن التي عقدت فيه الحلقة الدراسية. وجدت هناك أحد الأشخاص

الذين شاركوا فيها وتعرف علي. لم يتذكر اسمي ولكنه أخذ يردد «والشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال» لقد ترك التكرار أثرًا استمر لمدة ثمانية عشر عامًا.

### جهازة الصوت:

طريقة أخرى ممتازة لتأكيد نقطة هامة وهي استخدام جهازة الصوت. الفكرة وراء ذلك هي أن تستغل حدى الطرف في مستوى جهازة الصوت، إما أن ترفع جهازة صوتك إلى درجة أعلى من المستوى العادي، أو تخفضه إلى أن يصل إلى درجة أن الأشخاص الجالسين في الصفوف الخلفية يستطيعون سماعك بالكاد. وفي كل حد من حدى الطرف في جهازة الصوت فإنك ستضع تأكيدًا على كلماتك.

### الوقفة:

كما ذكرنا آنفاً، يمكن تحقيق التأكيد من خلال استخدام الوقفة. الطريقة المفضلة هي أن تتوقف قبل وبعد أية فكرة هامة.

### السرعة:

عندما ناقشنا السرعة أشرنا إلى أنه يمكن الحصول على التأكيد عن طريق الإبطاء في سرعتك العادية عند الحديث. إذا كنت قد استمعت إلى إحدى خطب وتسون نشرشل الشهيرة التي ألقاها خلال الهجوم على إنجلترا، لسمعت أستاذًا يستخدم السرعة البطيئة المتسببة والمقننة لكي يحق التأكيد.

### مقام الصوت ونغمته:

يمكن للمتحدث عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة، أن يحقق لونا على حديثه إلى جانب التأكيد. عندما يعبر عن الغضب - الرجاء - التحذير - أو أي عاطفة أخرى، فالاحتمال الأكبر وروداً هو التأثير في المستمع.

### الإيماءات:

تعتبر الإيماءات طريقة مثالية للتأكيد. إن رفع الأذرع - الإشارة بالأصابع - الدق على المنصة باليد والحركات المشابهة لها أثر على الحركة التي تكمل جرس الصوت.



## العوامل البصرية المساعدة:

تجارب العوامل البصرية المساعدة مع العين. يتذكر العقل حوالى نصف الأشياء التي يراها. لذلك عندما تعرض بالإضافة إلى أنها تروى، يعتبر طريقة عظيمة للتأكيد.

## وسائل الإيضاح:

إذا أردت أن تشرح كيفية ربط رباط الحذاء في كلمات، فمن المحتمل أن يؤدي ذلك إلى حيرة المستمع وربما يتذكر قليلاً مما تقول. على أية حال، إذا وضعت قلمك على كرسي وشرعت فعلاً في ربط ذلك رباط الحذاء فإنه سيبلغهم الفكرة. لذلك تعتبر وسائل الإيضاح طريقة ممتازة للتأكيد على الطريقة الصحيحة لأداء أى فعل عضوي.

## التبرينات العملية:

إنك تتذكر حوالى ٦٥% مما تسمعه - ٥٠% مما تراه - وأكثر من ٨٠% مما تفعله. من الواضح أن التعرّين العمل الذي يشارك فيه الجمهور يعتبر من أفضل الوسائل للتأكيد. لهذا السبب، تعتبر الأحاديث القصيرة التي تلقى في الحلقات الدراسية الخاصة بأساليب الحديث هامة للغاية. لهذا السبب أيضاً، عليك أن تجري البروفات وتجديد في كل مناسبة تتاح لك.

## تمثيل الأدوار:

يعتبر أسلوب تمثيل الأدوار طريقة بادرة للتأثير في الناس، حيث تضع أفراداً من الجمهور في مواقف مثيرة من الحياة التي تجاها ويطلب منهم أن يلعبوا أدوار الشخصيات الرئيسية في مثل تلك المواقف (يمكن أن تكون الشخصيات الرئيسية: والد/طفل/زبون/ موظف/دافع ضرائب/موظف مدني) وهكذا عن طريق تمثيل الدور ورد الفعل خيال الشخص الآخر، تتحقق الفائدة للممثلين بفعل الشيء، عندما يشاهد الجمهور تمثيل تمثيل الأدوار فإنه يحصل على فائدة بديلة.

## تراكم التأكيد:

قبل أن تترك موضوع التأكيد من المستحسن أن نوضح كيف يمكن أن تؤكّد بشكل متعاطف معلومة واحدة تارة في حديث عن طريق استخدام وسائل عديدة. على

صفحة سابقة ذكرنا أن البداية الجيدة لأي حديث ينبغي أن تشمل «الخلفية» - الهدف - والمحاورة - وسوف نستعمل تلك الفقرة لتوضيحنا للتأكيد:

١ - الكلمات: يمكننا أن نقول ببساطة: الاستهلال الجيد لأي حديث يجب أن يحتوي على الخلفية - الهدف - والمحاورة.

٢ - المادة المطبوعة: إذا تم تصنيف المائة المطبوعة حسب فقرات الحديث، فيمكننا أن نشرع في انتقاء الشاهدين إلى المكان الذي تذكر فيه الفقرة.

٣ - اللفظة الأوائلية: يمكن أن نقرر أن الأحرف الثلاثة الأولى لكلمات: الخلفية - الهدف - والمحاورة، هي كالتالي: BOM

٤ - السبورة: يمكننا أن نكتب على السبورة: «BOM» الخلفية - الهدف - المحاورة.

٥ - اللافتة: يمكننا أن نبرز اللافتة المكتوب عليها: «EOG»

٦ - الشعار: عندما تبدأ حديثاً لا تضع بيضة بدلاً من ذلك (اقلب اللافتة على كلمة BOM) اسقط لافتة (الخلفية - الهدف - والمحاورة).

٧ - الحديث: اسقط اللافتة عند نهاية الشعار.

٨ - الصوت: اطلق مدس الصوت بمجرد أن تسقط لافتة «الخلفية - الهدف والمحاورة» على الأرض.

تعتبر وسيلة إيضاح التأكيد هذه من أهم النقاط في منهجنا لدراسة الحديث المؤثر. حيث يتذكرها الطالب لمدة طويلة بعد أن يكون قد تسمى الأشياء الأخرى، بعد مرور اثني عشر عاماً على مشاهدته. ديس كاري لتلك الوسيلة الإيضاحية قابله في حفل الساعة الثانية صباحاً فقال لي: مرحباً يا بل إنني استخدم لافتة «BOM» التي علمتني إياها في كل حديث أقيمه. على الرغم من الساعة المتأخرة والشروط الممتعة، استطاع ديس أن يتذكر.

عليك أن تقرر الشيء الذي ستؤكد وكيفية توكّده:

قبل أن تلقى حديثاً عليك أن تقرر أهم نقاطه، ثم استخدم قليلاً من الخيال. اختر



طريقة أو أكثر لتأكيد النقاط الهامة. وضع ملاحظة تتعلق بتلك الطرق ضمن ملخص حديثك. بعد انقضاء ستين من الآن سوف تحريك شخص ما من الذين يستمعون إليك وأنت تتحدث. كيف أنهم لم يشعروا شيئاً قلته لهم. إذا ساعدتهم تأكيدك على التفكير.

### «معوثة الفكاهة»:

يستطيع بعض الأشخاص أن يلقوا النكات بطريقة مثقفة على هؤلاء الأشخاص أن يستخدموا الفكاهة المناسبة في أغلب الأحيان. بعض الأشخاص لا يتقنون إلقاء الفكاهة. فليعلموا إذن ألا يستخدموا الفكاهة إلا نادراً.

عندما ناقشنا موضوع «كن دقيقاً» ذكرنا أنه يجب أن تكون أية قصة مستخدمة في سياق الحديث وبنية القصة بالمرسوع. في كلمات أخرى، لا تُلقي النكات من أجل أن تجعل الناس يضحكون، بل عليك أن تُلقي النكات وتروي القصص لأنها تتصل بالموضوع وتساعدك على إيصال رسالتك إلى المشاهدين. على سبيل المثال، قد نأخذ حقيقة أنك ربما تقابل جمهوراً غير متعاطف عندما تتحدث، لكي توضح ماذا تعني بالجمهور غير المتعاطف، يمكن أن تقص هذه الحكاية.

قررت فتاة صغيرة أنها تريد أن تصبح راهبة. دخلت الدير حيث تستطيع بداخله أن تقول كلمتين فقط كل نصف عام في نهاية الأشهر الستة لجأت إلى الأم رئيسة الدير التي سألتها «نعم يا طفلي؟» اختارت الراهبة الشابة كلمتها بعناية شديدة وقالت: «الطعام سيء» بعد مرور ستة أشهر أخرى ذهبت إلى الأم الرئيسة التي سألتها «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الشابة: «الفراش صلب». ستة أشهر أخرى وسألتها الأم الرئيسة «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الشابة «إن أعنابهم فأجابته الأم الرئيسة على قولها هذا: حسن ما فعلين، لقد كنت واثمة الشكوى منذ أن جئت إلى هنا. لقد كانت تلك الأم الرئيسة جمهوراً غير متعاطف.

### «معوثة الحضور»:

بعض الرجال يولدون عظماء والبعض يكتب العظمة، والبعض الآخر تفرض عليهم العظمة يمكن إعادة صياغة هذا الاقتباس الشهير لتكون كلمة «الحضور» بعض الرجال يولدون ومعهم الحضور. البعض يكتب الحضور، والبعض الآخر

يفرض عليه الحضور. الحضور هو تلك الصفة التي تميز الشخص بكونه شيئاً خاصاً ولا يمكن تعريفه كقطم لمجموعة مؤلفة من الصفات الجسدية والذهنية والأخلاقية. إنه شيء لا يمكن تعريفه لكنه موجود عندما يدخل شخص يمتلك حضور الشخصية إلى قاعة ما يبدو أن حضوره يشعرك به جميع من يشاهدونه.

### حضور شخصية جيمي كارتر:

ليس هناك شك حول الحقيقة التي تقول بأن المنصب الرفيع الذي يشغله أحد الأشخاص يضفي صفة الحضور على شخصيته بمنح رئيس الحكومة - بحكم منصبه - الرعاية والاحترام اللذين لا يتحان عادة للشخص العادي. على أية حال علينا ألا نفعل أن رئيس الحكومة المنتخب. قد وصل إلى منصبه هذا أساساً لأنه يمتلك حضور الشخصية. كانت المرة الأولى التي أرى فيها جيمي كارتر أثناء مقابلة تلفزيونية لمدة ساعة مع بيل مويرز على شاشة التلفزيون لقد شاهدته بإمعان لمدة ستين دقيقة ثم التفت إل زوجتي وقلت: «أعتقد أنه سيصبح رئيساً القليل» ما قاله جيمي كارتر في تلك الليلة لم يلق مني الموافقة الكاملة. فكن الطريقة التي قاله بها اكتسبت استحسان الطاعن. كان ذلك نتيجة لحضور الشخصية. لقد كان هذا الحضور واضحاً حتى على شاشة التلفزيون ومارس تأثيراً عميقاً.

### حضور الشخصية لدى زعماء العالم الآخرين:

طوال حياتي الوظيفية التقيت بالعديد من زعماء العالم شخصياً. ليس هناك شك في أنهم يفتخرون بحضور الشخصية. كنت أقف على بعد أقدام قليلة من فيديل كاسترو ونيكيتا خروشوف عندما عانق كل منهما الآخر أمام القنصلية الروسية في نيويورك. وساعدت الرئيس روزفلت على النزول من سيارته عند عودته إلى هاب بارك في صيف عام ١٩٤٦. وتحدثت مع إليانور روزفلت، وبصفة رسمية كنت مرافقاً لديجيمول-نيو-ناصر والرؤساء ترومان-أيزنهاور وكيندي. في عام ١٩٦٥ قضيت خمسة ساعات مع جيمي كارتر على السفينة «جزيرة فرسا» قبل أن يبحر على ظهر ناقلة الجنود تلك لكي يرفق عن جنودنا العاملين فيها وراء البحار. كل تلك الشخصيات كانت تتمتع بالحضور وجميعهم استفادوا من وجوده لديهم إحدى تلك الفوائد كانت تمنحهم بوهية الحديث المؤثر نتيجة حضور الشخصية.



## يمكن تطوير الحضور:

في حين أن بعض تلك الشخصيات العظيمة ولدت ومعها حضور الشخصية أو في بعض الأحيان فرض عليها هذا الحضور نجد أن الغالبية الساحقة قد اكتسبت الحضور. خلال الحرب العالمية الثانية كان الهدف الرئيسي للنسوة ضباط الستة النهائية - ومدتها أربعة شهور - تنمية القيادة - وهو اصطلاح مرادف عملياً للحضور. يمكن أنؤكد لكم أن اللازم ثان ماكولاف الذي تخرج من مدرسة ضباط الستة النهائية كان يختلف عن الرقيب ماكولاف عندما دخلها كان الفرق الرمزي يكمن في أن الرقيب يقوم بتحية الضباط بينما يقوم اللازم برد التحية لقد كنت شخصية القائد داخل صاحبها موقف جديد تجاه تحمل المسؤولية وتحسين في أدائي العام.

## الحضور وأنت:

يمكنك أن تكتسب الزعامة وحضور الشخصية الذي يصاحبها هذه العبارة لا تعني أنك سوف تصبح زعيماً على المسرح الوطني. بل هي تعني أنك تستطيع أن تمنى نفسك بنفسك إلى النقطة التي يعترف بها الآخرون من حولك.

لقد وضعنا موضوع الحضور في نهاية مناقشتنا للمعونات لسبب إذا كنت شخصاً طبعياً فأنت ترغب في التأثير في الناس بطريقة معينة وسوف يكون تأثيرك أفضل إذا كنت واثقاً من نفسك. ابدأ من اليوم على أساس برنامج منظم لتطوير الذات. من هذا اليوم فصاعداً عندما تتدرب على إلقاء حديث أو تلقي حديثاً من فضلك تأكد من أنك تفعل شيئين: أولاً: عليك أن تتأكد باستمرار من وجود الضرورات دائماً. ثانياً: اختر إحدى المعونات وتأكد من أنك تطبق الأسلوب الفني عدة مرات أثناء الحديث عن طريق السيطرة القليلة في كل مرة سوف تبنى مقدرتك وتقتك بنفسك حينئذ سأتى يوم تكون قد أضيفت كل المعونات لإقتائك. في ذلك الوقت سوف تصبح متحدثاً مؤثراً وسوف تعرف ذلك حينئذ تكون قد حصلت على قدر من حضور الشخصية.

## الفصل السادس

## ما تتجنبه في الحديث المؤثر

توجد أشياء معينة تضر بالأحاديث ينبغي تجنبها. تعكس تلك الأشياء أمراً غير محبب على المتحدث أو على المنظمة التي ينتمي إليها. يمكن تصحيح بعض من مشيرات المتاعب تلك بصعوبة خفيفة. فالمحدث يكون مدركاً لوجودها ويخضع حياتها لإجراء علاجياً. على أية حال من الصعب أن تمنع حدوث بعض من مشيرات المتاعب تلك نتيجة لأن المتحدث لا يدرك أنه يسبب في حدوثها. يستدعي مثل هذا الموقف عملاً بوليسياً بسيطاً.

يستطيع المتحدث أن يطلب من زميل له أن يجلس وسط الجمهور ويستمع إلى حديثه؛ لكي يكتشف أي شيء من الأشياء الواجب تجنبها في المستقبل.

## تجنب أخطاء النطق أو الأخطاء الفاضحة في النحو:

لا يدرك المتحدث العادي أنه يخطئ في نطق الكلمات أو أنه يرتكب أخطاء فاضحة في النحو. أما إذا أخبره أحد بذلك فإنه يستطيع أن يصححها. لقد أخطأت عندما سمعت رئيس الولايات المتحدة يخطئ في نطق كلمة عامة مرة بعد أخرى. لقد نطق الرئيس أيزنهاور كلمة «نوي» بطريقة خاطئة. وبما أنني الدهشة أنه لم يصححها بعد وفاته تعرضت مقالة صحيحة لذلك الخطأ. وعليه لم أكن أنا الشخص الوحيد في الولايات المتحدة الذي أخذ بهذا الأمر.

عندما يطرح موضوع تصحيح اللغة الإنجليزية لدى شخص علينا أن نذكر العمل الرائع الذي أنجزته اليزابيث ويل وكلفها به هنري هيجنز في مسرحية «سينق الجميلة». فمنح يستطيع أن نحسن من أنفسنا إلى حد كبير إذا حاولنا. إذا كان تعليمك جيداً ولكك اكتسبت عادات الإهمال في الحديث. فإن الأمر هو أمر تنظيم قدراتك في النحو.

على أية حال. إذا كان الخطأ يكمن في نقص تعليمك فإني أقترح عليك بشدة أن تعود إلى المدرسة وتحصل على منهج دراسي أو منهجين في اللغة الإنجليزية.



(لقد بدأت في دراسة بعض المناهج بعد العمل في عام ١٩٣٧، فيما عدا الفترة التي قضيتها في الحرب العالمية الثانية - الحرب الكورية - والحرب الفيتنامية، كنت أدرس بعض المقررات كل عام حتى عام ١٩٦٧. كانت تلك المناهج الدراسية تستهلك وقتي لكن الفائدة التي حصلت عليها فاقت التضحية التي بذلتها).

### تجنب التعبيرات الخارجة والمتذلة:

في عام ١٩٥٢، قام أحد المدرسين في فورت يوسيس بولاية فرجينيا بتحية فصله الدراسي بالكلمات التالية: صباح الخير من فورت يوسيس بولاية فرجينيا (أي الرحم) في أقل من ساعة تم نقله إلى مستشفى الأبحاث في انتظار أن يقبضه أحد الأطباء النفسيين. إحدى الطبيبات من أفراد الفصل وهي مرهقة الحس وبوتيرة رائدة، جرحت تلك العبارة إحساسها. وعليه تركت متعبداً وذهبت إلى مكتب قائد الوحدة.

### الضحك الذي تحصل عليه نتيجة لتلك التغييرات الخارجة

لا يساوي الضرر الذي يسببه:

لا تلجأ إلى استخدام التعبيرات الخارجة أو اليزفة عندما تتحدث إلى جمهور من المشاهدين، فليس من حق المتحدث أن يحتل على منصة من خلال موقعه كمحدث. الكثير من الباحثين عن الشهرة يفسسون في تلك الممارسة لأنهم يلاحظون دائماً استجابة حارة من أفراد الجمهور. ليس هناك شك أن نسبة كبيرة من المشاهدين العاديين يضحكون من قلوبهم على نكتة مبتذلة، لكن متى إذا كان ٩٩٪ منهم يضحكون و ١٪ فقط يساء إليه، فإن الأمر لا يستحق، فسرعان ما ينسى الـ ٩٩٪ الذين ضحكوا النكتة مع الشخص الذي قالها. لكن الواحد في المائة لا ينسى. في كل الاحتمالات فقد قوبلت تلك الملاحظة التي قالها المدرس في فورت يوسيس بعاصفة من الضحك، لكن قرأوا واحداً لم يضحك. نتيجة لذلك تم إقصاء المتحدث عن المنصة وتأثرت حياته الوظيفية كلها بطريقة غير ملائمة.

### شكسبير يؤيد هذا الرأي:

لقد عبر شكسبير بشكل جميل عن هذا التحذير بخصوص عدم جرح إحساس المشاهدين، عندما وجهه هامليت نصيحته الشهيرة إلى الممثلين حيث قال جزئياً «بالرغم

من أنها تجعل غير البارح يضحك، إلى أنها تجعل الحكيم يحزن فإن اليوم الذي يحدث بسببها يحتم على الفرد الواحد نتيجة لإياحتكم أن ترجح كفته على كفة كل أفراد المسرح مجتمعين».

### تجنب أن تضحك بالمتذلة أو المكتئبة لمدة طويلة من الوقت:

عندما يخرج صديق واحد أحياناً ما يجري خلف الجزء السفلي من ثوب أم طلياً للحماية، والطفل يفعل هذا بطبيعية، فهو يريد أن يحصل على شيء يحول بينه وبين الشيء الذي يهدده. هذه الحقيقة هي تفسير نفسي يوضح لماذا لا يخرج بعض المتحدثين من وراء المنصة أو المكتئبة، فهم يعتبرون المشاهدين عامل تهديد لهم وبذلك يريدون أن يتفادوا شيئاً يحول بينهم وبين الشيء الذي يهددهم.

### المستمع العادي يريد النجاح للمتحدث:

إذا كنت خائفاً فإن هذا أمر يثير الضحك بقدر ما هو جاز. إن المستمعين الذين يكونون الجمهور العادي، يريدون النجاح للمتحدث. فهم يأخذون جانبهم ويقدمون التأييد. لو حدث بدلا من أن يتحدث إلى جمهور يتكون من أربعين شخصاً، أن قام المتحدث الخائف بإجراء مقابلات فردية مع كل شخص من هؤلاء الأشخاص الأربعين فإن خوفه سوف يتبدد بمجرد أن يتحدث وهو مرناح قائماً مع كل شخص. إنك سوف توافق على أنه لا يوجد أساس سليم لأن تخاف شيئاً يتكون من أطراف صديقة. على صفحات هذا الكتاب علينا على تشجيع المتحدث حتى يعتبر حديثه كمحادثة موسعة. عندما تغني المنصة لا تلق حديثاً على جمهور كبير واحد بدلا من ذلك عليك أن تتحدث مع كل فرد من أقرانه بمساعدة اتصال العيون.

### انظر إلى المستمعين الأفراد كأصدقاء:

إذا نظرت إلى الجمهور على أساس أنه يشكل تهديداً لك، فلن تكون مؤثراً. سوف يعكس موقفك هذا من خلال صورتك إلى جانب حركاتك وكل جسمك لكن إذا اعتبرت كل مستمع صديقاً لك، وحاولت بهمان وإخلاص أن تصل برسالتك إلى كل شخص، فسوف تجد نفسك تخرج من خلف المنصة محاولاً أن تقترب ما وسلك الأقارب من أصدقائك بين المشاهدين.



عليك أن تتحرك بعد جملك الانتحائية:

أثناء مقدمة حديثك، من المناسب تمامًا أن تتف خلف المنصة أو المكتب. وأنت تلقى ملاحظاتك الانتحائية تتعرف على كل وجه، وبالتالي يتعرف كل فرد على صوتك وعلى الخلفية - الهدف والمهام الخاصة بحديثك BOM على أية حال، بمجرد أن تفرغ من إلقاء ملاحظاتك الانتحائية، عليك أن تتحرك من خلف المنصة كلما استطعت ذلك في الغالب.

عندما كنت جيدًا دائمًا اعتماد على أن يأخذني لحضور مباريات اللاكمة. كان كيد جاقيلان، من الأبطال المفضلين لدى، لو كان على كيد أن يلعب مباراة من عشر جولات، فإنه يستخدم أسلوبًا مختلفًا تقريبًا في كل جولة. في إحدى الجولات يكون في وضع المنحنى، وفي التالية يتبدل، في جولة أخرى يتحرك إلى اليسار، ثم في جولة أخرى يتحرك إلى اليمين، وفي إحداها يسدد بيمينه، وفي الأخيرة يسدد بيسراه. كان أمرًا رائعًا أن تشاهد نتيجة ذلك الشروع، فإذا تهادى خارجيًا من الركن الذي يقف فيه مع كل جولة بنص الطريقة فإنه يبدو كما لو كان مقاتلاً آخر مختلفًا تمامًا. ولولا ذلك لما استطعت أن أضحكي عن فن كيد جاقيلان بعد مرور أكثر من أربعين عامًا منذ أن رأيته. عندما يتحرك المتحدث حول المنصة، فإنه يعرض صورة مختلفة على المشاهدين، حيث يبدو منيرًا للاهتمام كي تشاهده وتستمع إليه ويصبح حديثه مؤثرًا.

لا تتكئ على المنصة:

إذا كان أحد الأشخاص يقف خلف المنصة معظم الوقت، فإنه يبدأ بثبات في الانكفاء عليها. في مقاطعة سافوك بمدينة نيويورك وضعت مذكراتي إلى منصة مهتزة ثم لاحظت لافتة مكتوبًا عليها «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد تنهار» سوف تتحسن الأحاديث في أنحاء البلاد إذا وضعت على كل منصة لافتة مماثلة تقول: «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد ينهار حديثك».

قد ينهار الحديث لهذا السبب، عندما يتكئ المتحدث فيصبح جسمه مسترخيًا، ومن ثم يسترخي عقله. ويصبح الجمهور أكثر استرخاء، وفي النهاية يتصرف انتباه الجمهور والخلاصة أن الحديث قد انهار.

استخدم ميكروفونًا يسمح لك بالتحرك:

بد آخر يدفع المتحدث إلى أن يقف ثابتًا في نقطة واحدة هو الميكروفون الثابت نتيجة لأن الميكروفون لا يتحرك. فإن المتحدث لا يتحرك إذا كان عليه أن يستعمل ميكروفونًا فاطلب أن تحصل على ميكروفون يثبت في طية سترتك. تأكد من تدويرك على استعمال ميكروفون السترة حتى تعتمد على التعامل مع سلكه الممتد. عندما تحول الرئيس جونسون إلى استعمال ميكروفون السترة في مؤتمراته الصحفية علقت الصحف على كيف أصبح تقديمه أكثر تأثيرًا.

تجنب العبث بالأشياء:

عندما ألقى محاضرة أردى نظارة بن فرانكلين. إنها نصف ارتفاع نظارات العيون العادية وتسمح لمستخدمها بأن ينظر من أعلى الإطار. فهي تسمح لي بقراءة مذكراتي ثم بعد ذلك أنظر مباشرة في عيون الأفراد من الجمهور. قيل أن استعمال هذا النوع جربت استعمال - النظارة ثنائية البؤرة (نظارة ذات عدستين ثنائيتين البؤرة للبصر القريب والبصر البعيد). بدون أن أحقق نجاحًا يذكر، قيل ذلك استعملت نظارة عادية وكانت غير مرضية تمامًا. كان علي أن أضغط لأراجع ملاحظاتي ثم أخلعها لأتحدث بضع دقائق حيث ألبسها مرة أخرى لأراجع ملاحظاتي ثم أخلعها مرة ثانية، كان هذا مريبًا حيث حد من حركة يد كان يمكن استعمالها جيدًا في الإيماءات والأشياء من كل ذلك. كان من الصعب على تجنب العبث بالنظارة. قالتحدثون يجعلونها تدور بطورتها أو ينتحونها، يدخلونها في جيوبهم أو يخرجونها منها وهكذا فإذا تصادف واستخدمت نظارة العيون لا تشتت انتباه مشاهديك عن طريق العبث بها.

العبث بالخواتم:

كان من المقرر أن يلقي «ج ويسل لايل» حديثًا هامًا في ديلاوير، وطلب مني أن أستمع إلى بروفته النهائية. أثناء نقدي سأله عما إذا كان خافه بقائفة فأجاب: لا ؛ لماذا؟ لقد دهش عندما سمع أنه ظل يلف الخاتم الذي يليه في يده اليسرى بيده اليمنى طوال مدة الخمس عشرة دقيقة التي استغرقها الحديث.



## المسح بالتمديد:

ذات يوم كان جون جلنديل يلقي محاضرة وجلست أرقبه. يعتبر جون من أحسن المدرسين الذين عرفتهم. فكأن تتخيل دهشتي عندما أخرج جون تمديله ومسح قدمه ثم وضعه بعيداً. كان يفعل ذلك كل بضع دقائق. استمر هذا التكرار حتى نهاية حديثه. بمجرد أن أصبحت وحيداً مع جون سأله: لماذا ظلك مسح قدمك.. هل يتأيد «فسألني» «ماذا تقصد؟» فأخبرته بما كان يفعله. لقد كان جون غير متحرك تماماً لحركاته المنتهية للأشياء.

## فتح الأزرار وقفلها:

قام برنارد لشكرمان بالقاء محاضرات في وحدة الجيش الخاصة بنا في جامعة ميامي. بينما هو يتحدث فتح زرار سترته ووضع يده في جيب نظائونه ثم أخرج يده وأقفل سترته وأزول يده ففتح سترته، وضع يده في جيب نظائونه. أخرج يده. أقفل أزرار سترته استمر ذلك لمدة نصف ساعة. في اليوم التالي قابلته في الحرم الجامعي وقمت له التحية على حديثه المتأخر ثم سأله عما إذا كان مترياً لما كان يفعله بزرار سترته. فقال إنه لا يدري وعليه أخبرته بما فعل فقال حينئذ: «الآن فهمت لماذا سقط هذا الزرار على النصة أثناء محاضرتي للفصل التالي لكم بالأمس».

## قاذف الطباشير:

يستعمل بعض المتحدثين السيورة ولا يضعون الطباشير مكانه فهم أحياناً يطوحون به إلى أعلى في الهواء لمسافة بضع بوصات ثم يسقطونه. وهم أيضاً أحياناً أخرى يسقطون الطباشير على الأرض ولا يجمعون أنفسهم عند التقاطه، وبينما هم يتحركون يراقب المشاهدون أقدامهم في انتظار أن تخطوا عليه.

## ثنى المؤشر:

لعبة أخرى مفضلة هي المؤشر فيعد أن يستعمله لكي يشير إلى خريطة أو جدول أو رسم بياني لا يضعه في مكانه، بل أحياناً يسك به من طرفيه وينثيه قليلاً ثم يثبت أكثر وسرعان ما ينتظر المشاهدون الانقصاص الحاد.

## احتفظ بيديك حرتين:

عندما تلقي محاضرة لا تدع يديك تفسدان حديثك عن طريق العبث بالأشياء. احتفظ بهما حرتين حتى يمكنك أن تومئ بهما. ومن ثم يصبح الفرق أكثر تأثيراً.

## تجنب الخطو إلى الخلف وإلى الأمام:

أثناء دورة التنس المقترحة لولايات المتحدة التي أقيمت في فورست هيلز كنت أجلس بالبراق في وسط الملعب. كنت أستطيع وأنا أنظر في أنحاء الملعب أن أرى معظم خمسة عشر ألف متفرج الجالسين في الخلفية. لقد كانت تسبة لي أن لاحظ - والكرة تقود وتقيم - غير الشبكة كيف تتابع آلاف الريموس طيراتها وهي تتحرك من الشمال إلى اليمين في انسجام.

لكن مثل تلك الحركة للرأس من جانب إلى آخر من جانب المشاهدين وهم يشاهدون المتحدث يخطو إلى الخلف ثم إلى الأمام على النصة ليس بالعمل المنسل، إنها عملية متعبة ومربكة. إن المتحدث يعاني من حالة من العصبية الصحية لكنه يدها بعيداً من استخدام تلك العصبية لكي يكون متحمساً ولكن يومئ فإنه يستخدم أسلوب الخطو الضار كمخرج. فهو يبدو مثل حيوان حبيس في حديقة الحيوان أكثر منه متحدثاً ذكياً.

## تحرك بهدف:

عندما يتحدث عليك أن تتحرك بهدف. على سبيل المثال. فأنت تتحرك بعيداً عن مذكراتك لكي تكتب شيئاً على السيورة. ثم تضع الطباشير وتنحن جانباً لتناقش ما كتبه عليها. حينئذ تعود مرة أخرى إلى مذكراتك ليضع دقائق ثم تتركها لتؤدي عرضاً وتعود إلى مذكراتك ثم تتحرك ناحية طرف المسرح بالجهة اليسرى لكي تعطي المشاهدين منظوراً جديداً. وهكذا تنوع في حركاتك تلك الطريقة حتى تفرغ من حديثك.

لقد ذكرنا من قبل أن كيب جافيلان كان مقاتلاً عظيماً نتيجة لتنوع حركاته.



وبالثلث يمكنك أن تكون متحدًا أفضل، إذا تحركت في أغلب الأحيان - وتحررت بهدوء.

### تجنب أن تحفظ الحديث:

يشبه حفظ الحديث اللعب بالديناميت، إذا نسيت كلمة واحدة فسوف يطرأ ذلك أرواحًا، وقد لا تستطيع بعد ذلك أن تتألف حديثك.

حقيقة، يجب ألا تشر بالذنب لسيائك كلمة، فقد تكون بريئًا تمامًا ولكنك مع ذلك تواجه الكارثة. فلو حدث في وسط إلقاءك للحديث المحفوظ أن انهار الكرسي الذي يجلس عليه أحد الأشخاص أو وصلت رسالة عاجلة إلى المرح لخص بين الجمهور أو رفع أحد الأشخاص يده أو أي مقاطعة تتسبب في توقفك، فأنت تواجه متاعب خطيرة.

عندما نقول: «تجنب حفظ الحديث» فإننا نعني: أنه ينبغي عليك ألا تحفظ كل الحديث، فمن المناسب تمامًا حقيقة ومن المؤثر أن تلقى اقتباسًا بدون أن تقرأ كلمة بكلمة، كما فعل الأسقف حين أعرف جملتك الختامية قريبة من الخط، فإن ذلك كان ما يكون مؤثرًا. لكن الجزء الأكبر من حديثك يجب أن يكون مرئيًا، عليك أن تلتقط حقيقة أو فكرة من ملخص حديثك الموجز ثم ارتجل بعد ذلك وتطور بحديثك بطريقة طبيعية مستخدمًا نبرة الحادثة.

### الحديث المؤثر والاستماع المؤثر:

منها تعطى المناهج في الحديث المؤثر، أيضًا تعطى المناهج الدراسية في الاستماع المؤثر. يعلمك المنهج الدراسي في الاستماع المؤثر أن تسمع كثيرًا ثم تختصر تلك الكمية الفائقة من الجمل والفقرات إلى عدد ضئيل من الكلمات الهادية. في الحقيقة، المنهج الدراسي في الحديث المؤثر يحدد إجراءً مطلقًا تمامًا، نحن نبدأ بعدد ضئيل من الكلمات الهادية في ملخص حديثنا، ثم نتوسع فيه لنصل إلى كمية ضخمة من الجمل والفقرات.

### رتجل ولا تحفظ:

يعتبر اقتباس «هوراس» الخاص بهذا الموضوع مثالًا للغاية لدرجة تستحق التكرار: «لا تبحث عن الكلمات بل ابحث فقط عن الحقائق والأفكار وبنجمها سوف تأتيك الكلمات طواعية» بعبارة أخرى استخدم المذكرات وارتجل - ولا تحفظ.

### تجنب قراءة حديثك:

من الممكن من المستحيل أن تفعل العكس، فمن الأمور المهمة أن تقرأ حديثنا إلى الجمهور وذلك لسيبي على الأقل.

السبب الأول: يتعلق بالحقيقة التي تقول بأنه من السهل جدًا للقارئ أن يقرأ الحديث كلمة بكلمة أكثر من أن يلقى الحديث بالطريقة الصحيحة. عندما يقرأ الحديث فإن القارئ يقول في الواقع: «إنني لا أهتم بالتدبر الكافي لهذا الجمهور حتى أجد حديثي إعدادًا جيدًا، إنني لا أبحث عن ولا أجهز ملخصًا ولا أجرى برونات ولا أقبل شيئًا من هذه الأمور» لأنني لا أعتقد أن هذا الجمهور يستحق العناية.

السبب الثاني: يبين القارئ ذكاء الجمهور، إنه يفترض أن الجمهور لا يستطيع القراءة بطريقة صحيحة لذلك فسوف يقوم نيابة عنه بهذا الجمهور، فإذا أراد أي شخص أن يقرأ حديثًا، فعلى الأقل عليه أن يترك مجال الاختيار مفتوحًا أمام الجمهور، عليك أن توزع نسخًا من حديثك عند الباب، حيث إذا أراد أي شخص، فيمكنه أن يعود لمنزله ويقرأ الحديث في وقت فراغه، أما إذا أراد شخص ما المساعدة عن طريق القراءة فيمكنه أن يجلس ويسمع.

### أحد الجذالات بقدر مستمعيه:

في إحدى حفلات التخرج التي شهدت ألقى عميد خطاب الافتتاح، كان موضوعه متصل بخبرة حياته كلها ألا وهي حياة العسكرية، لم أستطع تصديق عيني وألقي عندما بدأ هذا الجترال في قراءة حديثه، استمر في القراءة لم يرفع عينه قط لمدة ما يقرب من عشرين دقيقة، كان الحديث مملًا بطريقة لا حياة ولا بهجة فيها، وترك انطباعًا غير محبب عن مهنة العسكرية.

عندما تكون القراءة ضرورية:

توجد أوقات تكون قراءة الحديث فيها ضرورية. تلك هي الحال بالنسبة للضعف والراغبين والتليفزيون. عندما نعيش ما قبل كلمة بكلمة. في حالة كذلك لا يوجد هامش للخطأ ويجب أن يقرأ الحديث لكي يمنع حدوث المفاهيم الخاطئة المكلفة.

لقد أعطى الرئيس أيزنهاور من خلال أحاديثه في التليفزيون، درساً قيمياً لتلاية الحديث المؤثر. حيث كان يقرأ كلمة بكلمة ليضع دقائق، ثم يتوقف، يخلع نظارته، ينظر في حشرات الجلوس في جميع أنحاء أمريكا ويقرر بقوة الحادثة الطبيعية التي يتسببها أليك ما قرأه توا وبذلك نلاحظ أن الفرق في التأثير بين القراءة والتحدث فرق ضخم. القراءة مئة أما الحديث فتخلص شخص ومصح.

إذا كان لديك الاختيار:

إذا وجد لديك الاختيار لتقرأ أو تلتقي حديثاً، عليك أن تضع في اعتبارك الجمهور فأنت مدين له بجعل الحديث شيئاً يقدر الإمكان. لذلك تجنب قراءة الحديث

تجنب المشروبات الكحولية:

شجع تلك النصيحة المستارة بانتظام «إذا شربت لا تفقد السيارة وإذا قدمت السيارة لا تشرب» يمكننا أن نعيد صياغة تلك العبارة لتصبح: «إذا شربت لا تحاول أن تلتقي حديثاً، وإذا كان عليك أن تلتقي حديثاً لا تشرب» فتلك أيضاً نصيحة مستارة.

الكحول ميثبط للهمة:

السبب في أنه يجب عليك ألا تهلك في القيادة أو إلقاء الأحاديث بينما تعتمد بالكحول في جهازك الجسمي. يرجع إلى فترة رد الفعل لديك حيث تبطئ ردود أفعالك وتغرق وقتاً طويلاً لكي يحدث رد الفعل لديك. بالنسبة للسيارة قد يمس ذلك الموت. على النعسة فمن المؤكد تقريباً أنه سيؤدي إلى الاضطراب. وفي حالة متفرقة قد يعنى تعطيل حياتك العملية.

المارتنى غير المحلو بدلا من الإعداد الصحيح:

في اجتماع تجارى موسع كان من المقرر أن يتحدث أحد الزائرين ليقيم بعمل رعاية عامة لشركته. لم يكن هذا الشخص قد تلقى دراسة عن فن الحديث المؤثر ولا قرأ حتى كتاباً جيداً يتصل بالموضوع. لم يستطع أن يتجنب الحديث ولم يعرف كيف ينشئ فيه. وبشئ أخذت الساعة التي سيجري فيها وغابته تقرب، قدم له الأصدقاء حسنة الثبة كل أنواع النصائح. من بين تلك النصائح ما اقترحه أحدهم عليه. بأن يتناول المارتنى غير المحلو وعليه أسرع البائع متوجهاً إلى البار. جعله كأس واحد من المارتنى يشعر بالاسترخاء إلى درجة أنه تناول الكأس الثانية ثم الثالثة. بعد فترة وجيزة بدأ في تقديم عرض. كانت هذه الدعاية عبارة عن إغراق تام نتيجة حالة السكر التي كان يعاني منها والتقص في الإعداد اعتبر هذا الفشل محرراً للبائع والشركة التي ينتميها للجمهور ولولا الذين برعوا ذلك الاجتماع.

المشروبات الكحولية تقضى على العصبية وهذا أمر سيئ:

لكي تتحدث بتأثير أكبر. عليك أن تثار وتصبح حساساً عن طريق العصبية لكي تتعد حواسك وتسرع الاستجابات لديك. الكحول عامل ميثبط للهمة وله أثر مضاد للعصبية. إذا شربت لا تلتقي حديثاً وإذا ألتقيت حديثاً لا تشرب.

الاعتماد على القصص المزلية:

من فضلك انتبه إلى الكلمة الأولى «الاعتماد» عليك أن تعتقد على معرفة موضوعك والإيمان به. والتلف على الحديث عنه. أما إذا اعتمدت على القصص المزلية. فإن هدف الموضوع سوف يفقد وتصبح المسألة مسألة تسلية للجمهور بدلا من إعلام.

لا تجعل الناس تتكون سمعة عنك على أساس أنك شخص هزل:

إذا اعتمدت في حديثك على القصص المزلية. فسوف تتكون لدى الناس سمعة أنك كشخص هزل. وعليه فإن الأشخاص الذين سيأتون للاستماع إليك سوف يرفعون أن تسلهم. ومن ثم، سوف تركز كل حياتك لهذه السمعة. فإذا تحدثت إلى نفس الأشخاص بطريقة منتظمة فلن يتكك استخدام نفس التكتات.



لما إذا استطعت أن تلقى نكافاً جديدة دائماً في هذه الحالة تصبح من بين أعضاء التليفزيون. الحل الأمثل هو أن تستخدم القصص الهزلية بطريقة مقصودة.

كما ذكرنا على صفحة سابقة يجب أن تكون قصصك الهزلية لصيقة بالموضوع. فإذا كانت القصة غير متصلة بالموضوع ولا تساعد على ترويض أفكارك، عليك ألا تستخدمها.

يجب أن تعلق عن موضوعك من خلال كلماتك الأولى:

«سوف أحدث عن...» - ما أكثر ما نسمع المتحدثين يقولون تلك الكلمات ويتبعونها بعنوان حديثهم. عندما تكون تلك هي الكلمات الأولى التي توجه إلى الجمهور، فإنها تمل غلطة شائعة في أسلوب الحديث. دعنا نوضح لماذا تعتبر الأمر كذلك.

قبل أن يبدأ الحديث، فإن غالبية المشاهدين يكونون مشغولين بالبريد، وتأخذ بعض من تلك الأحاديث صفة المسح مجرد أن يبدأ الحديث. أما الآخرون الذين يرددشون، فإنهم لا يسمعون، لكنهم يفكرون في الملاحظة الأخيرة قبل بداية الحديث. نتيجة لذلك فإن المتحدث يعتبر سعيد الحظ إذا وجد نصف المشاهدين ينصتون إليه مجرد أن يبدأ حديثه. على ضوء ذلك، إذا أعلن المتحدث عن موضوعه فوراً فإن نصف المشاهدين فقط يلقون انطباعاً من الكلمات.

من بين الخمسين في المائة الذين يلقون الانطباع، قد لا تهتم نسبة كبيرة منه بالموضوع وعليه يقدم المتحدث، أما الباقون - وهم هؤلاء الذين لا يشعرون بشاعر عدائية قوية إزاء الموضوع - فقد لا يرغبون في الاستماع نتيجة فشل المتحدث في إثارتهم بالقدر الكافي.

إعطاء المستمع الوقت اللازم لتحويل انتباهه:

يعتبر الإعلان عن الموضوع مع الجملة الأولى غلطة شائعة يرتكبها عادة المتحدثون المتمرسون (لكن غير مؤثرين جداً). عندما غرشنا «اتصال العيون» ذكرت أنني انغمست في إجراء تمرين لمحاولة النظر في عيني كل شخص من أفراد الجمهور قبل أن أُنطق بكلماتي الأولى عن طريق ذلك التمرين. أُرسيت دعائم

الاتصال مع الأفراد وأُشغلت لهم الوقت الكافي لكي يخرجوا أحاديثهم التي يارسونها قبل إلقاء الحديث من ترتيبها ويحولوا انتباههم إلى المتحدث.

بدلاً من الإعلان عن موضوعك في الحال، استخدم (الحلقية - الهدف - الحافز):

عليك أن تعلق عن موضوع حديثك عندما تحصل على الانتباه الأفضل. وهذا هو السبب في أن صيغة الحلقية - الهدف - الحافز تعتبر جيدة للغاية. إنك تربي أرضية مشتركة عن طريق شرح الحلقية، حينئذ تعلق عن الهدف (الموضوع). ثم تحفز المجموعة إلى الإنصات.

يجب استفزاز الجمهور:

تشكل الخصومة حاجزاً يمنع عملية التلقين. إذا عملت على نفس ريش الشاهدين غشياً فلا تتوقع منهم أن يتقبلوا ما تحاول أن تبيعه لهم. فإذا أعين الشاهدون فعلی المتحدث أن يجري الإصلاحات اللازمة قبل أن يستعيد صلة الألفة والوثاق الطيبة معهم.

استفزاز الجمهور قد يكون غير مقصود:

من سوء الطالع، أن المتحدث يفشل أحياناً في أن يعرف أنه قد أساء إلى الجمهور. في معظم الوقت يكون ذلك غير مقصود. لكن إذا كانت الإساءة مقصودة أو غير مقصودة، فإن الضرر قد وقع وصبغ الأشخاص الحاسون بين الجمهور مستائين.

في عام ١٩٥٤ كان فريق التمثيل الخاص بنا يمثل مسرحية صغيرة تشرح كيفية تليق الضابط عن مرحته. طلبت من الرقيب بالربك ميري (التي بعد ملوحي قسم البوليس بمدينة نيويورك) أن يكون الضابط التوبيخي. بعد انتهاء المسرحية الصغيرة تلقينا الأسئلة من المشاهدين سأل أحد التبان «لماذا بدأ الضابط التوبيخي متزعجاً هكذا لم يخطط بات ولا أنا أنه استعمل ليرة الصوت تلك على أية حال لقد اعترض مستمع واحد عليها. ومن المحتمل أن أفراداً آخرين من بين الجمهور قد شعروا بشعور الخصومة.

## أسباب خصومة الجمهور:

حيث إن المتحدث لا يكون واعياً عادة بإساءته للجمهور، فإنها فكرة جيدة أن تتعرف على نوع من الملاحظات التي قد تصرف الجمهور إليك بعضها: أية إشارة إلى أن المتحدث متعيز ضد أي جنس أو دين أو جنسية أو عقيدة سياسية، أية أنظار خارجية أو وقاحة أو مصطلحات تثير الاعتراض، أية سخريّة لا يمرر لها شأن موضوع حساس، أية عبارات ازدوائية عن شخصيات أو أماكن أو أشياء محبوبة.

## كن ليقاً:

اجعلها قاعدة أن تستخدم اللياقة. يقول مثل ممتاز: «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً حسناً فلا تقل شيئاً» بالنسبة للمتحدث الذي ينبغي عليه أن يتحدث، والذي ينبغي عليه أن يتحدث بلياقة. يكن إعادة صياغة هذا المثل كالتالي: «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً حسناً، حاول أن تجد بديلاً معقولاً» على سبيل المثال، إذا أردت أن تقول شيئاً لطيفاً عن وجه امرأة، فربح إلى درجة قد تصل على إيقاف الساعة، فإن الطريقة اللبقة للتعبير عن هذا الرأي، هي كالتالي: «سيدتي عندما أنظر إلى وجهك يتوقف الزمن» نفس الرأي، بمعالجة مختلفة.

## احتفظ بالجمهور في جانبك:

يعتبر إلقاء الحديث بطريقة مؤثرة تحدياً كبيراً بدون تعقيد الأمور احتفظ بالجمهور في صفك ولا تخصص مستمعيك.

## تجنب الاعتذار بشأن الحديث:

عندما يفتتح المتحدث حديثه باعتذار، فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال التجربيع باعتذاره هذا، فإنه يعنى نفسه بما يتوقعه أن يكون حديثاً ضعيفاً مما لا يدعو للدهشة أن النتيجة المعتادة هي - كما هو متوقع - حديث ضعيف.

عن طريق اعتذاره يرمى عتبة في طريقه. يشبه ذلك بائع السمك المتجول وهو

يأخذ السمك الفاسد محاولاً أن يبيع سلعته فمن ذا الذي سيشتري مايبعه بعد؟  
قوله إنه فاسد!

## أمثلة من الافتتاحيات الرديئة:

هذه بعض الأمثلة من الافتتاحيات الاعتذارية (التي لا ينبغي أن تستخدم مطلقاً).  
«هذا موضوع جاف ولكنني سأجعله شيئاً يثير الإمكان» (إنه يقتل).  
«لدي ساعة واحدة فقط لكي أعطي عمل يوم بأكمله» (الجمهور يشلم).  
«موضوعنا اليوم صعب للغاية لكنني سأحاول أن أوضحه بقدر استطاع» (إنه يحاول ولكنه يقتل).

«لم يعطوني أسماً قبلها بوقت كاف، لذلك لم أجد الوقت اللازم للإعداد» ولكنني سأعطي هنا» (وهناك يضي الجمهور «مزيد من السمك الفاسد»)  
«عندما يستمع الجمهور إلى اعتذارات من هذا القبيل، فإنه يفقد اهتمامه ويشغل أفراده أفهامهم بأفكار أكثر أهمية أو أكثر بهجة.

## قاوم الإغراء: لا تعتذر:

في المستقبل مهما يكن من أمر الإغراء لكني تعتذر فيما يتعلق بحديثك، لا تفعل ذلك. بدلاً من ذلك، تناول المادة التي بحوزتك وبها بياخلاص ووفرة زائدة من الحساس.

لا تتدعش إذا حضر الناس إليك عندما تنتهي من حديثك قائلين «حديث عظيم».

## تجنب الثقة الزائدة بالنفس:

عاماً مثلاً تسبق العظمة السقوط فإن الثقة الزائدة بالنفس تسبق الحديث الفاضل. كان من المقرر أن تلقى إحدى المحررات بكلية كوينز حديثاً قلم ترصيحها تلك المهمة لأنها كانت قد ألفت بنجاح حديثاً حول نفس الموضوع منذ شهر فقط. لقد كانت واثقة من أنها سوف تكرر نجاحها نتيجة لأنها لم تعد إعداداً مناسباً. سجل حديثها فشلاً ذريعاً.

مثل هذه الثقة للمتحدث في نفسه، كانت ثقة بالنفس زائدة تحيزت بقياب العصبية.



لم يعاني المتحدث من العصبية لأنه لم يشعر بالخوف أو القلق فيما يتعلق بحديثه. لم يكن المتحدث مهتماً بالعائد لأنه أو لأنها لم تفكر في احتمال الفضل.

يجب أن تتبع الثقة بالنفس من الإعداد المناسب:

على المتحدث أن يكون واثقاً من نفسه مهما يكن من أمر، ينبغي أن تتبع تلك الثقة بالنفس من تفهم حقيقى لموقف الحديث. عليه أن يتأكد من أن أى حديث يكره أن يفشل إذا أعد إعداداً ضعيفاً أو ألقى بطريقة ضعيفة كونه متربكاً لتلك الحقيقة فإن ذلك يساعد في توفير الحافز للتجراح عن طريق تطبيق مبادئ الإعداد الجيد كما سم توضيحها في هذا الكتاب يصبح في استطاعة المتحدث الحصول على الثقة الحقيقية بالنفس بينما هو يعالج ويلقى حديثه.

قوة الحديث المؤثرة:

إذا خللت صفات زعماء العالم - الذين يتكونون من رجال يعتبرون علماء - فإنك تجد أنهم فيها يبدو لا يشتركون في صفات واحدة إلا إلى حد قليل. البعض منهم طويل والآخر قصير، البعض نحيف والآخر سمين، البعض عجوز والآخر في مقتبل العمر، البعض منهم متعلم جداً والبعض الآخر تلقى تدريباً أساسياً متبلاً. البعض منهم خبر والآخرين طغاة. من الصعب أن تجد أية سمة مشتركة تشكلها الأغلبية. من الأمور غير الواردة تقريباً وجود صفة مميزة يتمتع بها كل زعيم عالمي بوقرة، ولكن تلك هي الحال، إن المقوم الضروري للزعامة، هو قوة الاتصال بالآخرين والمقدرة على الحديث المؤثرة. لقد عبر عن ذلك تعبيراً حسناً المؤلف والمؤرخ الشهير يوريس بارثون حينما قال: «يوجد في مكسي ما يزيد على عشرة آلاف مجلد للتراجم جميعهم يقصون نفس القصة. حقق كثير من الرجال النجاح عن طريق قدرتهم على الحديث أكثر من تحقيقه عن طريق أية مهارة أخرى. لقد حكم المتحدثون المؤثرون دائماً العالم، والمشى الحكيم الذى ينبغي عليك أن تفعله هو أن تنضم إليهم».

منذ أكثر من خمسين سنة مضت شرع شباب منطرب في ألمانيا في أن يسود الحياة السياسية في بلده. كان مصدر قوته الأساس (إن لم يكن مصدر قوته الوحيد) قدرته

على الحديث المؤثر. لقد حقق هدفه ثم حاول أن يحكم أوروبا وأمر بنيا. اعتبر في ألمانيا نفذاً أو مخلصاً بينما اعتبر في بقية أنحاء العالم كطاغية.

سوف نحلل في الفصل التالى حياة هتلر العملية، لكنى نعرف كيف ساعدته مقدرة الحديث لديه على اكتساب القوة التي استخدمها في تحقيق قيام وسقوط الرايخ الثالث.

لم نجد خلال القرن العشرين أية حياة سياسية كانت مرتبطة تمامًا بالحديث المؤثر مثل حياة أدولف هتلر. لقد عملت من عام ١٩٤٥ إلى عام ١٩٤٨ بكتيب الحكومة العسكرية في غيرتيرج/بادن بألمانيا الغربية. لقد تعرضت لأكثر من ثلاث سنوات لأثار النتائج المخيفة لديكتاتورية هتلر.

وانهضت بشدة في إزالة الآثار الباقية من المنظمة النازية. كنت أجلس لمدة يومين في الأسبوع كقاضٍ في قاعة المحكمة أنظر في القضايا المتهم فيها ألمان، كان كثير من تلك القضايا مبنى على الأفعال التي أتى بها المتهمون لتأييد أهداف هتلر. ويوم آخر في الأسبوع، كنت أحضر فيه مجلس تصفية النازية الذي قرر مصادرة ممتلكات أعضاء الحزب النازي السابقين. وحضرت محاكمات جرائم الحرب في نورمبرج وشاهدت جورنغ - هيس ومساعدى هتلر المقربين الآخرين. بصفتي الرئيسة اطلعت على مئات من الكتب التي تتناول نظام هتلر، تحدثت مع كثير من المسؤولين الحكوميين والشخصيات الألمانية البارزة الذين غاصوا في في أعماق شخصية هتلر.

إن مقدرته هتلر على الحديث المقنع كانت هي مفتاح نجاحه. بفضل مهارته الملحوظة في التأثير على الجماهير استطاع أن يسيطر على الشعب الألماني، وأن ينجح إلى أن يسود العالم. كيف فعل هتلر هذا؟ ما هي الأساليب الفنية للحديث التي استخدمها في صعوده من سياسي مغرور إلى زعيم عالمي في خمسة عشر عامًا قصيرة؟ لكن نجد الإجابة، دعنا نفحص أنشطة هتلر الخطابية، سوف نبدأ بأن نقرر ما إذا كان الزعيم النازي قد امتلك ضرورات الحديث المؤثر.

## المعرفة

أثناء العام الذي قضاها في سجن لاندسبرج، ألف هتلر كتاب «كفاحي» كيرتس، عمل لمعتقداته وطموحاته. عكس هذا الكتاب المعرفة التي كان على هتلر أن

يستخدمها في أحاديثه السياسية. كان يحيا ويتنفس الصورة التي رسمها لألمانيا الجديدة في مخيلته. وعندما كان يتكلم عن هذا الموضوع فإنه بالتأكيد كانت لديه المعرفة اللازمة.

## الإخلاص

كان لإخلاص هتلر الأثر العميق على جماهيره في بداية حياته السياسية كان الناس يأتون لكي يضايقونه بالإكثار من الأسئلة والتحديات، لكنهم كانوا يقولون ليسمعوا إليه وهم يحترقون طويلاً بسبب إخلاص هتلر. في مناسبات عدة، ثبت للناس عن طريق التجربة أن حياتهم تتغير بعد مشاهدتهم وسماعهم هتلر للمرة الأولى. كان إخلاصه عاملاً أولياً في دفع الناس إلى نبش مثل تلك الطريقة الجديدة للحياة. وقد أتى جماعة المنقذ وإخلاصه في تلقين تعاليم النازية إلى إعجاب الجماهير التي تعبدت إلى درجة من الألوهية.

## الحساس

امتلك هتلر حماساً وتحملاً، وكان يتوق للبحث عن الفرصة لكي يجاهر عن موضوعه المفضل عندما يتحدث كان يكهرب جماهيره فيصبحون جزءاً لا يتجزأ من إلقاءه المفعم بالحياة والنشاط. صوته، إيماءاته، تعبيراته، كل شيء يتصل بأسلوبه الملء بالقوة زاد من قوة تأثير كلماته. نتيجة لحساس هتلر، أصبح مستمعوه متحمسين. أثناء خطاب إثر خطاب، كان متجهم بصوت أجش. كان نداؤهم لنداء النصر «هايل» سمة جاذبة دائماً تعبر عن جماهيره المثارة والمشجوبة.

## الممارسة

كان هتلر يلازم، وهو شاب صغير، كان يترك عمله إذا لاحظ فرصة لمخاطبة جمع من الأشخاص. وحيث إنه كان سياسياً ناشئاً في ميونخ، كان يتحدث في الشوارع في قاعات تناول البيرة أو في أي موقع آخر يملكه أن يجده فيه انبعاثاً لفضته. كمنحصة وطنية كان يخاطب كثيراً الشعب الألماني، وكنهديد عالمي استمر في إلقاء الأحاديث.



طوال حياته العملية مارس الحديث المؤثر، مما لا شك فيه أن هنتر امتلك المعرفة - الإخلاص - الحماس - والممارسة. كان يمتلك الضرورات التي ضمنت له الحديث المؤثر والآن دعنا نلقى نظرة على الجوانب الأخرى لأسلوبه في الحديث والتي أشارت الكثير إلى قوة تأثيره.

### الإعداد

في بداية حياة هنتر العملية كمتحدث، كان يشك في قدرته على الحديث المؤثر وتعلبه، بدأ في تحسين نفسه. حضر هنتر الاجتماعات العامة ودرس الطريقة التي تدر بها. لاحظ الأساليب النية وقام بتقدير قوة تأثير المتحدثين، وتعلم الكثير مما يجب عليه أن يفعله وما يجب عليه ألا يفعله.

لقد أعد هنتر أحاديثه إعداداً جيداً. إذا كان هناك مغزى خاص للمناسبة فإنه ينشغل بتحري الحديث، بعد ملخصاً لحديثه ويستخدمه كمرشد ومرجع أثناء الحديث الفعلي.

كان هنتر يشعر على إلقاء أحاديثه بنفس ذلك بالساعات ولم تكن الكلمات هي شغله الشاغل الوحيد. كان يركز على مظهره وحركاته الجسدية ومن يعتقد أنه كان يتدرب ويحفظ حديثه أمام المرآة لكي يحقق الأثر المرجو.

### تنظيم الحديث

كقاعدة عامة، كان هنتر يبدأ أحاديثه بهدوء. بعد أن يتبين الحالة المزاجية للجمهور، يتبع أسلوب الحديث المناسب لتحقيق هدفه من الحديث. بدأت يصبح إلقاءه أكثر إثارة وعاطفية كلما تقدم في الحديث، وينتهي بعرض مشاكل لحساس غير محدود من جانب المتحدث والجمهور.

### علم النفس

عندما كان هنتر يتحدث إلى المجموعات الصغيرة من الناس في ميونخ، كان

يضع حيوية على اجتماعاته. كان الجو السائد اجتماعياً حيث تقدم البيرة والوجبات الخفيفة مع مصاحبة الموسيقى، ثم في اللحظة المناسبة قائماً يظهر هنتر ويبدأ في طلب التأييد. فيما بعد عندما بدأ يسافر من مكان، كان يطلب الحصول على معلومات تصل بالجمهور الذي سوف يواجهه. تأسباً على تركيبة الجمهور، فإنه يستخرج من حفيته أسطوانة مسجلة عليها موسيقى مناسبة، تدار تلك الاسطوانة لتخلق الاستهلال المناسب للرسالة الملهمة للجمهور.

### الوضوح

كان هنتر يعاني لكي يقدم موضوعاته بوضوح. كان يهيمه الرجل العادي من بين أفراد الجمهور. كان يمكن سماعه في الأركان القصية من القاعة مثلاً يسمع من جانب هؤلاء الجالسين في الصفوف الأمامية بالنسبة للحديث الذي يتضمن عدة نقاط فإنه يتوقف بعد كل نقطة ليأهل عما إذا كان المعنى واضحاً.

### اتصال العيون

كانت عينا هنتر ورقاوين صافيتين واستخدمهما بطريقة جيدة. توجد كثير من التقارير المدونة عن العاطفة المفعمة التي كان يشعر بها الأشخاص عندما تلتقي عيونهم بعين هنتر. لقد ذكر الكثيرون أن تلك المقابلة البصرية القصيرة كان لها أثر عظيم على حياتهم. كان مستمع هنتر يرون الأمانة والإخلاص في عينيهِ، بالطبع ساهمت تلك الهيئة بقدر كبير في نجاحه الملحوظ كمتحدث.

### الثقة بالنفس في مواجهة الجمهور

في المحادثات الخاصة لم يكن هنتر يترك دائماً انطباعاً عظيماً. على أية حال، عندما كان يقف أمام جمهور تصبح قوة الاتصال لديه مؤثرة. كان يعتبر مثالا متفرداً للحقيقة التي تقول بأن كثيراً من الأشخاص يكرهون أكثر تأثيراً وهم يواجهون جماعة عنهم عندما يتعاملون مع الأفراد. كان هنتر يسو أمام الجمهور متحمساً، نشيطاً، مليئاً

بالقوة. أما في الأحاديث العادية فكان هادئاً بشكل عام. لقد كان هتلر يشهد قوة من الجمهور، فكلما كان الجمهور كبيراً مليئاً بالحياة كان أداء هتلر أفضل.

### ادفع الجمهور إلى المشاركة:

في منظمة الحزب الاشتراكي الوطني (النازي)، كان يوجد شيء ما لكل شخص. بالنسبة للأطفال يوجد «شباب هتلر» وللراغبين توجد «الخدمة العامة». بالنسبة للرجال والنساء على قدم المساواة. توجد عشرات الجمعيات. وحتى بالنسبة للزعماء كانوا يجدون الخدمة التي يؤدونها. وهو يتحدث إلى الجماهير، كان هتلر يدعوهم إلى المشاركة. كان الناس يوافقون على تلك الحركة ويتطابقون معها. كان الناس يأتون للاستماع إلى هتلر كأفراد وعندما ينتهي من حديثه كانت تسود روح الوحدة والزمالة.

### التغذية الاسترجاعية من الجمهور

لاحظ هتلر جمهوره بعناية وهو يتحدث. إذا توقف ولم يسمع صوتاً، إذا سأل سؤالاً وتلقى إجابة فورية، إذا تلقى تعبيرات وجوه مستمعية ووجد موافقة شعر بالثقة ونحس ليقل مزيد من الجهد. كان لهذه العلاقة الوثيقة مع جمهوره أثر كبير على سلوك هتلر. في مواجهة الجمهور كان أكثر ثقة بالنفس، أكثر عدوانية وأكثر عاطفية منه عندما يمارس أنشطته اليومية.

### مقام الصوت والتبرة

حشد هتلر سلسلة كاملة من المواقف في حديث واحد. عرض الكرة - الخوف - الغضب - الحب - التوسل - السخط - الفكاهة - الرثاء. عندما كان يعرض كل عاطفة من تلك المواقف عكس نونه وتعابير وجهه وحركات جسمه العاطفة بالضبط. لقد جعل هذا التنوع في مقام الصوت والتبرة من أحاديث هتلر أحاديث مؤثرة.

### حضور الشخصية

تعلق أدب هيرمان في مونترات بجوز الهند القريبة حيث تحدث إليها عن هتلر. لقد سمعت هتلر وهو يتحدث في ستاد غيلهورف عام ١٩٣٤. لم تكن شرعياً في الاستضافة من هتلر، ولكنها حضرت لسمع وترى الرجل الذي تكلمه. كانت تجلس بعيداً عن منصة المتحدث أثناء إلقاء هتلر لحديثه. إلا أنه «كما قالت سحر هيرمان» على الرغم من عدائي وعلى الرغم من المسافة التي تفصلنا فقد فتش هتلر «نتيجة لمهارته التي تعتبر من الطراز الأول» كمتحدث. اكتسب هتلر حضوراً كان أكثر مما يكون وضوحاً عندما يمثل منصة المتحدث. أصبحت صفة الحضور تلك عالية عن طريق الاستخدام المستمر للموسيقى - الأعلام - الرايات - الملابس الرسمية - والإضاءة البهجة. على سبيل المثال، عندما تحدث هتلر في فيلهوف أمام عشرة آلاف متفرج، كان كل فرد فيهم يجلس في الظلام. الأضواء الوحيدة كانت تلك التي تبرز الشخصية الوحيدة هتلر وهو يلقي حديثه.

### الإيماءات

استخدم هتلر جسمه ليزيد من أثر كلماته. لقد تلقى قيمة الإيماءات وعمل على تحسين تنفيذها. كان استخدام حركات الجسم استخداماً مسرحياً تقريباً. نتيجة تخطيطه وتدريبه على إيماءات معينة ليستخدما لإحراز استجابة معينة من جانب الجمهور. عندما يطبق تنفيذته أو يشير بأصبع الإبهام أو يرفع ذراعه يبطء أو يزد على النصف. فليس هناك جدال في أن الإيماءة تنسب إلى قوة تأثيره.

### التكرار

توجد قاعدة في الدعاية تقول بأنه إذا كررت فكرة مراراً فسوف يتقبلها الجميع كحقيقة مؤكدة. عمل جوزيف جوبلز وزير الدعاية عن قرب مع هتلر لإعداد أحاديثه مستخدماً أسلوب التكرار في أغلب الأحيان. لقد جعل هتلر من التكرار عملاً



مسرّحاً عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة في مجتمع تصبح فيه الشعارات في تناول كل يد. إن استخدام هنر للتكرار زود الجماهير بالكلمات المرشدة والحيل القابلة للتذكر.

### الملاحظات

استخدم هنر الملاحظات ليعمل ملخص لأحداثه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية. لم يرتحل وهو يطور الفكرة التي تشرحها الكلمة أو الجملة. كانت أحداثه مبنية بناءً سلبياً وبطريقة منطقية وكان يلقبها وهو ملتزم بملخصه المدع من الطريف أن تلاحظ أن هنر استخدم النظارات عندما كان بعيداً عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أي صورة وهو يرتدى النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير. وهذا يعني أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكي يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

### ملخص

يمكن النظر إلى حياة هنر العملية كمتحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادي. لم يكن واثقاً من نفسه في البداية ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثاً بارزاً عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. لقد زود نفسه بثروة من المعرفة وأمن من كل قلبه بوضوحه وكان تواقاً إلى الحديث عنه. وتحدث كثيراً جداً بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هنر العملية كمتحدث، حياة غير عادية أيضاً. كان لديه الباعث العظيم. وكان قادراً إلى أقصى الحدود. وبمجرد صعوده إلى مرتبة الظهور الدولي متصلاً بطريق مباشرة بقدرة على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هنر، نود أن نوضح نقطة واحدة. نحن نرى أن أفكار هنر وسياساته كانت شريرة، وأدت في النهاية إلى دماره الشخصي. ولم تكن مناقشتنا منصبة على المسألة التي جلبها على العالم. لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لقدرة هنر على الحديث المؤثر.

### المختل الثامن

### طرق التدريس

في مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كمل متحدث تقريباً مسئولاً عن التدريس. قد يكون ذلك في الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية. وقد يكون في حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة. ونتيجة لأنه من المحتمل جداً أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات في حلقة دراسية عن طرق التدريس في وقت ما مستقبلاً، عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التي تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

### ما هي العوامل التي تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيراً من العوامل في الاعتبار لكي تفهم ما الذي ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأً بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذي يجعل الناس تتعلم؟»

### ما الذي يجعل الناس تتعلم؟

نوجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال. فيما يتعلق بتناول الطالب للسؤال. فإننا جميعاً نوافق على أن بعض السؤالات تساعد على التعلم والبعض الآخر يحرقه. على سبيل المثال، يعمل مقدار قليل من الفهوة على تشييط الطالب العادي بينما يسبب تناول قليل من الوبسكي ضرراً بالغاً لقوة التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جداً. وعليه، نقرر بإرشاد أنفسنا بالتالي:

مهما يكن من أمر، فإن كثيراً من العوامل غير الشهيرة تؤثر على الطريقة التي نتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبياً ونشير إلى الطريقة التي يتأثر بها التعلم كالتالي:

مسرّحاً عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة في مجتمع تصبح فيه الشعارات في متناول كل يد. إن استخدام هنر للتكرار زود الجماهير بالكلمات المرشدة والحيل القابلة للتذكر.

### الملاحظات

استخدم هنر الملاحظات ليعمل ملخص لأحداثه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية. لم يرتجل وهو يطور الفكرة التي تشرحها الكلمة أو الجملة. كانت أحداثه مبنية بناءً سلبياً وبطريقة منطقية وكان يلقيها وهو ملتزم بملخصه المدفوع من الطريف أن تلاحظ أن هنر استخدم النظارات عندما كان بعيداً عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أي صورة وهو يرتدى النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير. وهذا يعني أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكي يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

### ملخص

يمكن النظر إلى حياة هنر العملية كمتحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادي. لم يكن واثقاً من نفسه في البداية ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثاً بارزاً عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. لقد زود نفسه بثروة من المعرفة وآمن من كل قلبه بوضوحه وكان تواقاً إلى الحديث عنه. وتحدث كثيراً جداً بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هنر العملية كمتحدث، حياة غير عادية أيضاً. كان لديه الباعث العظيم. وكان قادراً إلى أقصى الحدود. وبمجرد صعوده إلى مرتبة الظهور الدولي متصلاً بطريقة مباشرة بقدرة على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هنر، نود أن نوضح نقطة واحدة. نحن نرى أن أفكار هنر وسياساته كانت شريرة، وأدت في النهاية إلى دماره الشخصي. ولم تكن مناقشتنا منصبة على المسألة التي جلبها على العالم. لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لقدرة هنر على الحديث المؤثر.

### المختل الثامن

### طرق التدريس

في مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كمل متحدث تقريباً مسئولاً عن التدريس. قد يكون ذلك في الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية. وقد يكون في حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة. ونتيجة لأنه من المحتمل جداً أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات في حلقة دراسية عن طرق التدريس في وقت ما مستقبلاً، عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التي تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

### ما هي العوامل التي تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيراً من العوامل في الاعتبار لكي تفهم ما الذي ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأً بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذي يجعل الناس تتعلم؟»

### ما الذي يجعل الناس تتعلم؟

نوجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال. فيما يتعلق بتساؤل الطالب للسؤال. فإننا جميعاً نوافق على أن بعض السؤالات تساعد على التعلم والبعض الآخر يحرقه. على سبيل المثال، يعمل مقدار قليل من الفهوة على تشييط الطالب العادي بينما يسبب تناول قليل من الويسكي ضرراً بالغاً لقوة التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جداً. وعليه، نفهم بإرشاد أنفسنا بالتالي:

مهما يكن من أمر، فإن كثيراً من العوامل غير الشهيرة تؤثر على الطريقة التي نتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبياً ونشير إلى الطريقة التي يتأثر بها التعلم كالتالي:



## ١ - الخلفية

كل جمهور تواجهه بتغير جمهوراً مختلفاً، كل منهم لديه خلفية مختلفة والأمر متروك لك لكي تقرر بما تكون. بعد أن تفرغ من هذا الأمر تستطيع أن تستهل حديثك مستخدماً تلك المعلومة، وتستطيع أيضاً أن تكشف أسلوبك في التدريس لكي يصفك بطريقة جيدة إلى خلفية الجمهور.

على المدرس أن يستفيد مما يعرفه المستمع بالفعل، عليه أن ينتقل من المعروف إلى المجهول، عليه أن يقيم علاقة سببية أو منطقية بين مادة جديدة ومادة مألوفة. عن طريق الأخذ في الاعتبار خلفية الجمهور، يستطيع المدرس أو المدرسة أن يجذب تجارب الجمهور، لكي تساهم في عمليات الإيضاح والأمثلة على المدرس أن يلجأ للمراجعة كثيراً ليؤكد من فهم الدروس السابقة قبل أن يقدم مادة جديدة.

## ٢ - الهدف

لكي نسير التعلم بعناء الأوسع، ينبغي علينا أن نخبر الطلبة عما يتوقع منهم أن يحصلوه أثناء كل ساعة محددة من ساعات التدريس. يجب توضيح هذا الهدف بتعابير لا ليس فيها، ويجب أيضاً أن يعزى لما يتوقع من الطالب. ونحن نضع في اعتبارنا الهدف، علينا أن نفكر فيه بأسلوب بناء المجموعات. لكل حلقة دراسية هدف محدد. وكل ساعة تدريس خلال تلك الحلقة لها هدفها الفردي الخاص. ونجدر أن نحقق كل هدف من تلك الأهداف يشعر الطالب بتعجز الإنجاز وحله. تساهم كل ساعة تدريس في الإضافة إلى إنجاز الهدف الكلي ونبنى في اتجاه إتمام هدف الحلقة الدراسية.

## ٣ - الحافز

نعني بالحافز الرغبة من جانب المستمع لمحاولة تحقيق الهدف. أحياناً يكون هذا الحافز موجوداً قبل بداية الحديث، وفي أغلب الحالات يجب أن يتم الحافز داخل

المستمع، مما يعتبر تحدياً للمدرس. توجد طرق كثيرة يمكن بها للمدرس أن يقرن الحافز في نفوس المستمعين بالتدرج، دعنا نلقي نظرة على تلك الإمكانيات.

## القائمة الشخصية:

من المؤكد تماماً أن الحافز سوف ينعو إذا استطعنا أن نوضح للمستمعين أنهم سوف يحصلون على قائمة شخصية إذا استوعبوا المبادئ الرئيسية للمدرس الذي يلقي عليهم. إذا أمكن للمدرس أن يقتنع المستمعين بأنهم سيصبحون مالاً أكثر أو يصبحون أكثر صحة أو أنهم سيتجنبون الناصب أو يحققون أية ميزة شخصية أخرى، حينئذ سوف يجد هؤلاء المستمعون الحافز لديهم لكي يلتفتوا بالآلة.

## التقدير:

يجد المستمع الحافز لديه للتعلم إذا تلقى لغة خفيفة عن ظهره من جانب المدرس إذا أصاب في فعل شيء. ولقد المدرس ذلك، هنا بنشأ موقف إيجابي من جانب المستمع.

## تأثير المدرس:

تحرك الطريقة المؤثرة للمدرس الحافز. إذا كان غائر الغصة وعملاً، فإن الرغبة في التعلم تقل على أية حال. إذا كان مخلصاً وبنحساً بتعزز الحافز وتتم الرغبة في التعلم.

## الاحتياجات الإنسانية الأساسية:

لكل إنسان احتياجات معينة، فهو يشعر بالحاجة إلى الانتهاء - إلى الأمان - إلى الفرصة المتاحة وللتقدير. فإذا استطاع المدرس أن يرمي أيًا من تلك الاحتياجات، حينئذ يشعر المستمع بالحافز بطريقة إيجابية.

## التنافس:

كثير من الأفراد يعيون التنافس إل حد بعيد فهم يستمتعون إلى أقصى حد بالدخول في صراع من نوع ما فإذا استطاع أن يستخدم النشاط التعليمي لكي يستفيد من تلك الرغبة في التنافس، فسوف ينشأ عندئذ حافز إيجابي.

## مشاعر سليمة:

مثلاً تناضل من أجل الحصول على حاقز إيجابي، علينا أن تناضل أيضاً لكي نتجنب أية مشاعر من نوع سلبي. علينا أن نعطي عناية تامة لتجنب أية كلمة أو فعل قد يولد مشاعر عكسية أو أي حاجز عاطفي في مواجهة التعلم.

## ٤ - الفعل

يتعلم الناس بطريقة أفضل من خلال التجربة الفعلية. فإذا استطاعوا أن يؤدوا شخصياً العملية، فإنهم يتذكرون جزءاً كبيراً مما درس لهم. يحتفظ الناس بحوالي ٦٥٪ مما يسمعون وحوالي ٥٠٪ مما يرونه وحوالي ٨٠٪ مما يفعلونه. حيثما يكون ذلك ممكناً، نعمل المدرس أن يختص وقتاً للتمارين العملية التي يشارك فيها الطالب.

## ٥ - الواقعية

درس بطريقة واقعية وكن على مستوى المستمعين. لا تبتهم عن طريق الشرح المغال في البساطة، وبالمثل لا تبتطهم بعديتك قوى وموسمهم.

## درس بطريقة الاستخدام النهائي:

عليك بتدريس المادة بالأسلوب الذي سوف يستخدمها في المستمعون. إذا كنت تدريس طرق الحديث المؤثر اربط بين المادة والأداء الفعل على منصة المتحدث. إذا كنت تدريس مهارة يدوية (البيانو - الحاسبة - الكتابة على الآلة الكاتبة.. على سبيل المثال) عليك أن تحصل على الأدوات الفعلية للمهنة وتضعها في قاعة الفصل إذا استطاع الطالب أن يعزف على البيانو أو يدون الحسابات في دفتر الأستاذ أو يكتب على الآلة الكاتبة، حيثما يكون تدريباً واقعياً للغاية ومفيداً جداً.

## ملخص:

إذا وضعنا في اعتبارنا المكان الذي كان فيه المستمع (الخلفية)، وآخراته إلى أين

ينبغي (الهدف)، وأقنعنا بأنه سيستفيد من عملية التدريس (الحافز)، وسمحنا له بأن يشارك (الفعل)، ودرسنا المادة كما ينبغي أن تُستخدم (الواقعية)، حيثما تكون قد علينا من درجة التعلم التي حصل عليها الطالب.

## الانتقال من النظرية إلى التطبيق:

الآن وقد شرحنا العوامل التي تزيد من قوة عملية التعلم، دعنا نحول أنباهنا إلى الإجراءات المتبعة لتحقيق التدريس الفعّال، أو ما يطلق عليها مراحل التدريس.

## ١ - مرحلة التخطيط في عملية التدريس (الإعداد):

في تلك المرحلة الأولى من عملية التدريس نقوم بإعداد المادة التي سنقدمها، فنبدأ بإجراء تقييم للموقف التعليمي. ونوصل إلى إجابات للأسئلة التي تتصل به من أين سنقدم العملية التعليمية، ومن سيحضرها، وما هي المادة التي سنقدم فيها، وكيف سيتم التدريس، ولماذا ينبغي إلقاء تلك المحاضرات التعليمية؟

## البحث - ملخص الحديث - التدريب - المراجعة النهائية:

بعد أن يتم إنجاز التقييم بطريقة مرضية، نقوم بالبحث واختيار مادة موضوعنا. عندما ينتهي هذا الأمر نستخدم مثل هذه المادة كأساس لتنظيم وتكوين ملخص حديثنا. الخطوة التالية هي أن نكتب، أخيراً وقبل وقت قصير من التقديم الفعلي، ينبغي أن نقوم بالمراجعة النهائية للتسهيلات والمعدات التي سنستخدم في عملية التقديم.

## مرحلة التقديم في عملية التدريس:

## لمرحلة التقديم ثلاثة أجزاء:

(أ) المقدمة (ب) الشرح (ج) الملخص

يضيف كل جزء من تلك الأجزاء إلى هدف مرحلة التقديم الذي يتمثل في الإخبار والتوضيح.



## (أ) الجزء الخاص بالمقدمة في مرحلة التقديم:

تبنى المقدمة المرح للشرح للتقديم الكلي وتبنى المستمع لاسل، وهذا هو المكان المناسب لكي تستخدم HOM أي الخلفية - الهدف - والمجازة عليك أن تراعى في المقدمة خلفية المستمع وتضع نصب عينك هدف التعليم. وتوفر الحافز لكي تتخذ رغبة الطالب في التعلم.

## طول المقدمة:

من حين لآخر يشار بموضوع الطول الزمني الذي يجب أن تستغرقه المقدمة. لا توجد قاعدة ثابتة واسعة على أية حال. فإن التقدير المعقول قد يكون حوالي ١٠٪ من طول الحديث. بعبارة أخرى، ينبغي أن يكون طول مقدمة حديث النصف الساعة ثلاث دقائق تقريباً. والأهم من الطول هو محتوى المقدمة. يجب أن تسترعى الانتباه وتثير الاهتمام وتفتح المستمع أن الرسالة التي ستقدم تحمل محتوى كبيراً بالنسبة له.

## (ب) الجزء الخاص بالشرح في مرحلة التقديم:

يتناول الجزء الخاص بالشرح في عملية التقديم، المادة الجديدة التي سيتم نقلها إلى الطالب. في هذا الجزء يستخدم المدرس أفضل الوسائل الممكنة لشرح محتوى الدرس. وعلى الرغم من أن المحاضرة هي أكثر الطرق شيوعاً إلا أن المدرس قد يقرر أن يلجأ إلى عقد مؤتمر أو يستخدم أساليب المناقشة العامة - وسائل الإيضاح - الأفلام السينمائية - الخرائط - الرسوم البيانية - المعارض أو أية أساليب تعليمية أخرى.

## ٢ - قواعد تطبيق طرق التدريس المختلفة:

توجد قواعد يمكن تطبيقها على طرق «الإخبار» و«التوضيح» تلك التي ينبغي على كل معلم أن يعرفها ويحترمها. دعنا نتأمل بعضها منها.

## المؤتمر:

- ينبغي استخدامه مع مجموعات صغيرة.
- يتطلب ذلك وقتاً طويلاً للمؤتمر لكي يسيطر على المناقشة.
- على جميع المشاركين فيه أن يساهموا في المناقشة.
- يعمل على تنمية القدرة لدى المشاركين فيه على العمل مع الآخرين.
- مفيد لتحسين الجوانب المختلفة للمشكلة.
- يجب أن يكون المشاركون على دراية بالموضوع الذي يتم مناقشته.
- يتطلب مساحة كبيرة نسبياً من الوقت.
- الوقت قد يبدد عن طريق المناقشات الخارجية عن الموضوع.

## العوامل التي تساعد على التدريب:

- احصل على المساعدة في المكان قبل بداية الحديث.
- اعمل على إخفاء الأدوات المساعدة حتى تظهر للجمهور.
- اشرح الأدوات المعاونة للجمهور عندما تعرض.
- اعرض الأدوات المساعدة حتى يستطيع الجميع أن يروها.
- تحدث إلى الجمهور وليس إلى الأدوات المعاونة.
- استخدم المؤتمر حيثما كان ذلك مفيداً.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- ينبغي أن تكون العوامل المساعدة ضخمة بما فيه الكفاية لكي يراها الجميع.

## بوضوح:

- اعمل على نظافة العوامل المساعدة أو إزالتها بعيداً عن النظر بعد انتهاء العرض.

- لا توزع مادة مطبوعة أثناء حديثك، فإذا فعلت ذلك سوف يركز الجمهور على عملية التوزيع وينسون ما يتعلق بالمحتد. وزع مثل تلك المادة قبل أو بعد الحديث.

## ملاحظة:

لقد استخدمنا مصطلح «العوامل المساعدة على التدريب» التي تشمل كلا التلميذين

البصري والسمعي (المادة المطبوعة - الصور - الأفلام السينمائية - الصورة - الصورة القماش - الرسوم البيانية - الرسوم التوضيحية - المعارض - العيانات - الحرائط - النماذج - التسجيلات - الأسطوانات وما يشابهها).

استخدام الصورة:

تأكد من وجوه الطباشير - الطباشير الملون والمماسح - خطط عملك مقدماً.

إذا كانت المادة معقدة اكتبها على الصورة قبل الحديث وغطها حتى تطلب اكتب وارسم بوضوح إذا كان ممكناً اجعل ذلك بسيطاً. اطلع وارسم حتى يتمكن كل شخص من أن يرى بسهولة. اختر الإضاءة من الجوانب المختلفة للقاعة أثناء الروفة. استخدم الطباشير الملون بقرص التأكد والوضوح.

● لا تحشد المادة.

● أجب المادة بمجرد أن تؤدي الفرض منها.

المناقشات العامة:

التقديم من جانب مجموعة صغيرة من المتحدثين.

الأسئلة والناقشة التي يقوم بها الجمهور تتبع الأحاديث.

تنوع المتحدثين يضيف التشويق.

● الآراء المتعارضة للمتحدثين تثير النقاش.

● يجب أن تولى عناية لكي لا تبعد النقاش عن هدفها.

المتنبي:

● التقديم من جانب متحد واحد.

● الأسئلة والتعليقات من قبل الجمهور تتبع التقديم.

● يمكن مشاركة عدد كبير من الأشخاص خلال وقت قصير.

● مثل جميع المناقشات الأخرى ينبغي السيطرة عليه.

الحلقة الدراسية:

- مناقشة جماعية مع أقل قدر من القيادة الرسمية.
- يجب أن يكون المشاركون على قدر كبير من الخبرة بالموضوع.
- تكون عملية فقط في حالة وجود جماعات صغيرة.
- القواعد التي تنطبق على المؤتمرات تنطبق أيضاً على الحلقات الدراسية.
- تصلح بطريقة مميزة للمواقف التي تتطلب إيجاد حل.

دراسة موضوع ما:

- مناقشة جماعية لتاريخ موضوع معين.
- رئيس المناقشة ينبغي أن يكون ملماً بالموضوع.
- حشد معلومات وقهوة لكي تغطي على تلك الحالة المرفقة.
- يتطلب ذلك وقتاً طويلاً.
- تعمل على تنمية مهارة التحليل وحل المشكلات.

وسائل الإيضاح:

- خطط بعناية لكيفية إدارة وسائل الإيضاح.
- جهز ملخصاً يتدرج خطوة خطوة.
- تدرب وأنت تتبع الملخص من البداية إلى النهاية.
- رتب المعدات قبل الإيضاح الفعلي.
- وضع خطوة واحدة فقط في وقت واحد.
- وضح كيف واشترح كيف في نفس الوقت.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- استخدم العوامل المعاونة حيثما كان ذلك ممكناً.
- اطلب الأسئلة من الجمهور لكي تتأكد من الفهم.
- شجع الجمهور على طرح الأسئلة.
- أكد النقاط الهامة.
- وضح بمهارة لكي تعطى المثال الطيب.



## الأفلام السينمائية:

- إذا وجد فيلم جيد في متناول يدك استخدمه.
- شاهد الفيلم مسبقاً ودرّن ملاحظتك على مضمونه.
- قدم الفيلم للجمهور، وأشرح عنوانه وأصح المشاهد من حيث يجب أن يعطروا إليه.
- شجع على طرح الأسئلة بعد انتهاء عرض الفيلم.
- أدر مناقشة عندما يكون ذلك مناسباً، حول الفيلم.
- أحذر: يعتمد المدرسون أحياناً على الأفلام السينمائية اعتماداً كبيراً، يجب ألا تتوقع أن يقوم الفيلم السينمائي بكل العمل في عملية التدريس، ينبغي استخدام الأفلام السينمائية كمعامل معاونة أو إضافات لأنشطة التدريب الكلية.
- الجزء الخاص بالملخص في عملية التقديم:

افتحت المقدمة مرحلة التقديم وأمدنا الشرح بالمادة الجديدة، والآن فإن الأمر منوط بالملخص لكن يختم الحديث بنقطة عالية.

التقرير / المراجعة - المناقشة - الجملة الختامية: ينبغي أن يقرر الملخص هدف الحديث ثم يراجع النقاط الرئيسية في الشرح، ويجب أن يدعو المدرس إلى طرح الأسئلة وإلى إدارة أية مناقشة تل ذلك بعناية تامة، فإذا لم يطرح الجمهور أية أسئلة فمن المناسب بالنسبة للمدرس أن يطلب بعض الأسئلة من الجمهور، في الوقت المناسب يجب إنهاء المناقشة مستخدمين جملة ختامية قوية، علينا أن نتنبه من أن الكلمات الأخيرة في أي حديث هي الكلمات التي يتذكرها السامعون في كثير من الأحيان، ذكر أيضاً أن مندوبي الصحف (أو أي أشخاص آخرين من الجمهور الذين سيرددون موضوع حديثك) يولون قدراً كبيراً من الانتباه لملاحظاتك الختامية، ولذلك الأسباب، عليك أن تولي اهتماماً زائداً لتلك المرحلة من حديثك، عليك أن تختار محتوياتها بعناية وتدريب عليها بدقة ثم تقدمها بقدر ما تستطيع من إخلاص وحماس.

لقد ناقشنا المقدمة - الشرح والملخص، لقد أكملنا عملية التقديم، ونحن الآن نتقدم صوب مرحلة التطبيق.

## ٣ - مرحلة التطبيق في عملية التدريس (الأداء):

نحن نتناول الآن المرحلة الثالثة في عملية التدريس، حتى تلك النقطة، خطط المدرس لعملية التدريس (المرحلة الأولى) ثم أخبر الجمهور عرض عليه المادة المتضمنة (المرحلة الثانية)، وحتى الآن نبحث عيون وأذان الطلبة فقط دوراً بارزاً، والآن ندخل ببقية أجسام الطلبة في عملية التعلم، في مرحلة التطبيق تقوم بتطبيق المعرفة من خلال الأداء، يتمك الطلبة بالفعل، فهم يستخدمون أيديهم وأرجلهم - وأصواتهم - عيونهم أو أية أجزاء أخرى مطلوبة من الجسم لإنجاز التصارين العملية التي تدخل في نطاق عملية التدريس، أما النقاط التي يجب أن تضعها في اعتبارنا عندما تدير التعريينات أو تثيل الأنوار فهي كالتالي:

## التعريينات العملية:

- طالما أنه يجب على الطلبة أن يؤدوا، فعلهم أن يعرفوا بالضبط ما الذي يُطلب منهم عملهم.
- أعط تعليمات واضحة للطلبة.
- تأكد من أن الطلبة يفهمون لماذا تعتبر العملية ضرورية.
- وضح مستويات الأداء.
- اسبح للطلبة بالوقت الكافي لتحقيق المستوى المطلوب.
- اشرف على الأداء عن قرب.
- تأكد مع أن الطلبة يؤدون بطريقة صحيحة.
- ينبغي على الطلبة أن يتقنوا كل خطوة قبل أن ينتقلوا إلى الخطوة التي تليها.
- كرر الشرح والإيضاح كلما ظهرت الحاجة إلى ذلك.
- بعد أن تحقق التقيد الصحيح، يمكن زيادة السرعة.
- على الطلبة أن يؤدوا في موقع حقيقي.
- ينبغي تشجيع الطلبة على طرح الأسئلة.
- على المدرس أن يطرح بعض الأسئلة ليؤكد من الفهم.
- على المدرس أن يكون صبوراً.

● يمكن استخدام طريقة المدرب والتلميذ، فهذا سوف يمكن الطلبة المتفرقين من مساعدة الطلبة الأقل كفاءة.

### تشيل الأدوار:

- يتصل بالمشاكل التي سيواجهها الطلاب في أنشطتهم المستقبلية.
- يعطى الطلبة أدواراً ليعملوها في مواقف زائفة تشمل المشاكل المتصلة بالعمل.
- يشاهد الجمهور كل موقف وهو يمثل من قبل الطلبة المختلفين.
- عندما يمثل المشرف دور المروءس تمن المطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفي وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات المروءس.
- عندما يمثل المروءس دور الرئيس، فالمطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفي وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات الرئيس.
- يتطلب تشيل الأدوار قيادة ماهرة.
- مفيد على وجه الخصوص بالنسبة للتدربين على العلاقات الإنسانية.
- يساعد بشكل خاص على تحسين المواقف والتصرفات (السلوك).

### ملاحظة:

يمكن أن يكون تشيل الأدوار أثر قوى على الجمهور أثناء تمرين ضباط الشرطة أسفرت بعض مواقف الأدوار التي صورناها عن تحسين كبير في أداء الدوريات. ولقد قيل لـ - في مثلين - إن المروءس التي تعلمها الضباط من تشيلها للأدوار كانت مسئولة مباشرة عن إنقاذ حياة شخصين.

هذا النوع من التدريب ليس من السهل تأديته بطريقة جيدة. إنه يتطلب وقتاً أطول في التخطيط والتنفيذ والمتابعة. على أية حال، إنه يساوي ما يبذل من أجله من مجهود إضافي حيث إنهم يتذكرون محترماً بعد مضي وقت طويل على انقضاء الدروس أكثر من الأخطاء التقليدية للتدريس التي تنسى سريعاً.

### ٤ - مرحلة الامتحان في عملية التدريس:

تلك هي المرحلة الرابعة. عن طريق امتحان الطالب يستطيع المروءس أن يقرر

مدى ما تم تحصيله. وتوضح تلك النتائج للمروءس ما إذا كان بإمكانه أن يستمر في تدريس مادة جديدة أو أنه يجب عليه أن يراجع مآثم تدريس.

### أنواع الامتحانات:

توجد أنواع عديدة من الامتحانات. يستخدم كل نوع فيها بطريقة مختلفة لتحقيق هدفه المحدد. سوف نوضح اختبار الملاحظة - الاختبار الشفوي - اختبار الأداء - والاختبار التحريري.

### (أ) اختبار الملاحظة:

أكثر الأنواع غير الرسمية من الامتحانات. ويعتبر ذا قيمة بوجه خاص لقياس تلك السمات التي لا تظهر في الاختبارات التي تستخدم فيها الوسائل الأخرى. عندما تطبق نظام الاختبار بالملاحظة لقياس الكفاءة - الموقف أو السلوك - فمن المهم أن نعترف على النقاط التي ستلاحظها ثم نعمل على تطبيقها بطريقة متسقة. إرساء المستويات المطلوبة لاختبار الملاحظة:

بالإضافة إلى ذلك، يجب إرساء المستويات الحقيقية للمقبولة، وشي توضح تلك المستويات لكل فرد يمتحن. عندما تجري اختبارات الملاحظة يتم قياس السمات التي تختبر بالمقارنة مع المستويات المطلوبة لكي يمكن تقييم درجة المقبولة الخاصة بهم.

### خطر: المشاعر الشخصية للممتحن قد تؤثر على الامتحان:

من الصعب تطبيق اختبارات الملاحظة بطريقة متسقة. على المروءس أن يحذر من ترك أي رأي أو تميز يشوب الحكم. حتى المراقب العقل أو الحالة العضوية للممتحن، قد تؤثر بطريقة غير عادلة على التقديرات التي يضعها. إن الممتحن الذي يشعر بالعظمة في الساعة العاشرة في يوم جميل، قد يدفعه هذا الشعور إلى إعطاء تقدير ممتاز لمستوى معين من الكفاءة. نفس هذا الممتحن الذي يعاني من الصداع في الساعة الرابعة والتصف بعد ظهر تلجى كتيب، قد يميل إلى إعطاء تقدير منخفض لنفس المستوى من الكفاءة.



اعمل على تعزيز الاتساق الخاص باختيار الملاحظة:

حينما يتم اختيار أعداد كبيرة من الطلبة، ينبغي استخدام قائمة مراجعة خاصة باختيار الملاحظة لكي تعزز الاتساق. عندما تدون الملاحظات، على المدرس أن يراعي في ذاكرته ليشكر التفاصيل، ينبغي تدوين تلك التفاصيل في الحال حتى يمكن استخدامها كأساس للتدوين في قائمة المراجعة الخاصة باختيار الملاحظة.

(ب) الاختبارات الشفوية:

يصلح الاختبار الشفوي كمراجعة قسرية لتقرير مدى فهم الطالب، ينبغي استخدامه كثيرًا. من الطرق التي نوصي بها في استخدام الاختبار الشفوي، للمدرس عليه أن يطلب طرح الأسئلة من جانب الطلبة من المناشير المختلفة أثناء إلقاء المحاضرة.

تركيب الأسئلة والاستفادة منها:

ينبغي تركيب الأسئلة بالاتساق مع خطوط هادية معينة، وينبغي طرح الأسئلة بطريقة موافق عليها. دعنا نفحص النماذج التي تجعل الأسئلة مؤثرة للغاية.

كيف تكون سؤالاً؟

- ① ينبغي أن يكون مضمونه واضحًا وغير ملتبس أو غامض.
- ② ينبغي الاحتفاظ بعدد كلماته - إلى أقصى حد - متسقة مع الرضوخ.
- ③ يجب أن يكون له غرض محدد.
- ④ يجب تأكيد نقطة واحدة فقط.
- ⑤ ينبغي أن يتطلب إجابة محددة.
- ⑥ يجب أن يفهم الطالب.
- ⑦ يجب أن يكون متصلًا بجانب «كيف، ولماذا» من مادة الموضوع.
- ⑧ ينبغي ألا يتطلب إجابة بسيطة بلا أو نعم.
- ⑨ يجب أن يشجع التفكير ويشط التخمين.
- ⑩ حينما كان الأمر ممكنًا، ينبغي أن يؤكد مبدأ هامًا.

ملاحظة:

جميع تلك النقاط يمكن تطبيقها على الأسئلة التحريرية إلى جانب الأسئلة الشفهية.

كيف تسأل سؤالاً شفويًا؟

① توقف ثم اسأل السؤال. لكي تكون أكثر تأثيرًا، ينبغي توجيه السؤال إلى جميع أفراد الجمهور.

② توقف. أثناء التوقف، عليك أن تتفحص وجوه المشاهدين، فإذا ارتسمت نظرة فضولية على كل محيا تقريبًا، فإن هذا يعني أنه يجب عليك إعادة صياغة السؤال. من جانب آخر، إذا فهم السؤال، فمن المؤكد أن يواجه بعثك البصري شخصًا تتوكل عيناه بطريقة عملية لكي تنادي عليه.

③ ناد على الطالب بالاسم أو

④ اطلب منطوعًا.

⑤ ناقش وقيم استجابة الطالب.

ملاحظة:

يمكن للمدرس أن يستخدم أيضًا السؤال البلاغي. هنا يمكن طرح السؤال، ثم يتوقف ويقوم بالإجابة عن السؤال بنفسه.

(ج) اختيار الأداء:

يتم تنظيم هذا الاختبار لتقرر مدى صلاحية أي طالب لأداء واجب محدد. قد يتطلب اختيار الكتابة على الآلة الكاتبة طباعة خطاب في خلال فترة زمنية معينة. قد يتطلب اختيار الرماية إطلاق حسمين رصاصية على الهدف من خمسة أوضاع مختلفة. أيضًا قد يتطلب اختيار إلقاء الأحاديث تقديم حديث مدته ثلاث دقائق.

بعد أن يفرغ الطالب من إتمام منهج دراسي معين، قد يصبح قادرًا على اجتياز اختبار تحريري بدرجات عالية للغاية. على أية حال، إذا فشل أن يؤدي فقد

لا يستطيع نفس هذا الطالب أن يضع المعرفة التي اكتسبها موضع الممارسة. لهذا السبب، حينها يتعلق الأمر بالمهارة البدوية، ينبغي تنظيم اختبار أداء لكي نحكم على المقدرة الحقيقية للطالب.

#### (د) الاختيار التحريري:

هذا هو الاختيار الأكثر استخدامًا، إذ يستخدم على نطاق واسع إلى جانب عدد استعمالاته. إليكم بعض الأسباب لاستناده الشامل وهي كالتالي:

- لديه اختيارات كثيرة فيما يتعلق بتصميمه مثل اختيار الصواب والخطأ (اختبار مؤلف من جمل يعين على المرء أن يميز صحيحها من كاذبها) - اختبار مشتمل على عدة أجوبة يختار الصحيح منها - تزويد المعلومات في الأركان الحالية - المقال المقال المحدود - القراءة - الترجمة إلى جانب الأشكال الأخرى العديدة.
- يمكن تقسيم كثير من الاختيارات ألياً.
- يتمتع بموضوعة كبرى يتجسس أثر التحيز والموى إلى أدنى درجة.
- بسيطة في إداوتها.
- يمكن تطبيق نفس الاختبار على أعداد كبيرة في مواقع مختلفة.
- يمدنا بتقرير دائم عن محتوى الاختبار ونتائجه.
- يوجد أساساً للمناقشة بين المدرس والطالب.
- يمكن تصحيحه بدقة إلى حد كسر الدرجة إذا كان ذلك ضرورياً.
- يضمن مادة موحدة وتقييماً موحداً.

#### النتائج الإيجابية للامتحانات:

إذا عرف الطالب حتى الضمير أنه سوف يطلب منه أن يجتاز امتحاناً، فسوف يكون مستعداً اعتماداً معين موعد الاختبار. سوف يبذل مجهوداً إضافياً لكي يظهر على المادة الموجودة بالامتحان. هذا الأمر يمثل سبباً وجيهاً لإضافتنا مرحلة الامتحان لتأكيد النقاط الرئيسية لعملية التدريس. أيضاً يمكن عن طريق مراجعة الدرجات التي حصل عليها الطالب في الامتحان، إجراء تقييم لتأثير عملية التدريس، من

الممكن أيضاً عن طريق تحليل كيفية تناول الموضوعات المختلفة التي طرحت في الامتحان، أن نكتشف نقاط الضعف في النشاط التعليمي ونخطط لإجراء علاج.

#### هـ - مرحلة المراجعة في عملية التدريس:

تلك هي المرحلة الخامسة والأخيرة في عملية التدريس. عند تلك النقطة يتكبد المدرس على مراجعة العناصر الرئيسية للمادة التي درّسها. عن طريق مراجعة تلك العناصر يضمن المدرس عليها مريداً من التأكيد الذي يؤدي إلى إيجاد أثر عميق ودائم على الطالب.

#### المناقشة - الملخص - والمجلة الختامية:

أثناء تلك المراجعة، ينبغي تشجيع الجمهور على طرح الأسئلة أو أية أشياء أخرى تسهم في المناقشة، حيث إن تلك هي المرة الأخيرة لمناقشة الموضوع. ويجب على المدرس أن يحاول جعل المراجعة شاملة وذات مغزى قدر المستطاع.

لكي نختم مرحلة المراجعة يجب على المدرس أن يلخص المادة التعليمية ثم يلقي جملة غشابة ملخصة ملينة بالعماس.



## مواقف الحديث الخاصة

يبدو أن الغالبية من الأحاديث تتبع «نموذجاً عادياً» في البداية تُوجّه الدعوة إلى المتحدث بعد أن يقلبها يُسمح له أولاً عادةً بعدة أسابيع للإعداد. يقوم المتحدث بجمع المادة وعمل الملخص. يشرب ثم يلقي حديثه. يدير هذا الأمر كحل محروس. وهو كذلك بالفعل... لقد بسطنا الأمر غاية النيسط، لأنه من غير الممكن أن نصف «نموذجاً عادياً» يشمل كل مواقف الحديث التي قد تصادفها.

نحن نوضح ونناقش في هذا الفصل مواقف الحديث الخاصة بعض من تلك المواقف مثل استعمال المكرهون قد يكون موجوفاً في غالبية الأحاديث بعض المواقف الأخرى قد تصادفك نادراً للدرجة أن المتحدث يضطر إلى التعامل معها مرة أو مرتين طوال حياته العملية كمتحدث. على أية حال، لكي يمكن اعتبارك متحدثاً ضليعاً ينبغي أن تدرك الطريقة التي ينبغي عليك أن تتناول بها مواقف الحديث التالية.

## الحديث المرحل

إذا تحدثت من ملاحظات مكتوبة - تشير إلى الملاحظات المدونة على البطاقات أو في ملخص الحديث - فإنك تتحدث مرحلاً عندما تلقى حديثاً مرحلاً لا توجد ملاحظات حينئذ تستدعي للحديث بدون إخطار سابق. وعليك أن تفكر فيما ستقوله وأنت تهض فيها أنت واقف على نفسك، هنا لفكرة متنازلة أن تبدأ حديثك بالعرف على الأشخاص المناسبين من الأشياء التي توصي بها أيضاً أن تشير إلى المتحدثين السابقين، ولكن بعد ذلك ماذا تقول؟

## منتقد الموقف في الحديث المرحل:

تحدثنا على صفحة سابقة منتقدات الموقف أوصينا بأن تكون مستعداً لأي حال طارئة قد تنشأ لإلقاء حديث مستقبلاً. إذا طلب منك بطريقة غير متوقعة أن تتحدث

فيمكن بالتأكيد تصنيف تلك الحالة كمحالة طارئة للحديث. وعليك أن تتخذ الخطوات اللازمة لكي تكون مستعداً.

## عليك أن تعد للحديث المرحل:

يبدأ إعدادك عندما تفكر مسبقاً عليك أن تتوقع أن هذا الأمر سوف يحدث لك يوماً ما. والآن قد وطدت الحاجة. دون عناوين العديد من الموضوعات التي تشعر أن لها أهمية كبرى.

ألق نظرة على القائمة والنقط الموضوع الذي يحظى بالأهمية لمعظم الناس إلى جانبك كون حديثاً مدته خمس دقائق حول هذا الموضوع يشمل مقدمة وشرحاً وجملة ختامية ويمكن صياغة تلك الأجزاء الثلاثة من الحديث كالتالي: قل لهم ما سوف تفعله لهم. قل لهم قل لهم ما قلته لهم.

## احتفظ بملاحظات في حقيبتك:

بعد انقضاء عدة أيام على إعدادك لتلك المسودة الأولى لحديثك، عليك أن ترجع إلى الملخص وتراجع محتوياته استمر في إجراء التعديلات فيه حتى تشعر بالبرضا وتطمئن على أنه جاهز للتدريب عليه بعد انتهاء البروفة الأولى. عليك بإجراء التعديلات المطلوبة مرة أخرى بعد أن تكون قد أجريت بروفة ترضى عنها تماماً. عليك بطبع حديثك ذي الدقائق الخمس على هيئة ملخص بعد أن يتم طبعه أطول بهناية وضعه في حقيبتك. بعد ذلك حينما تحضر أية حفلة رسمية أو مناسبة اجتماعية أو مأدبة قد توجد بها إمكانية بعيدة بأنك قد تدعى للحديث. فإنك سوف تحتاج فقط إلى أن تخرج ملخص الحديث منتقذ الموقف الخاص بك وتتمش ذاكرتك فيما يتعلق بمضمونه. ثم تأمل أن تدعى حتى يمكنك أن تلقى حديثاً مرحلاً ملهماً مبناً على الملاحظات الموجودة داخل حقيبتك.

## إذا كانت الملاحظات المعدة غير مناسبة:

قد يكون من المحتمل أن الملاحظات التي أعدتها غير مناسبة ولا يمكن استخدامها في تلك الحالة. فإن تخطيطك المسبق سوف يقلل يدونك. نتيجة لذلك توقعت احتمال أن تدعى للتحدث فسوف تجد نفسك تبحث عن البدائل في حالة عدم

إمكانية استخدام حديثك سوف تبدو ملاحظات على الأسماء وأقوال المتحدثين السابقين أو أية فقرات يمكنك أن تستخدمها في موقف للحديث المرتجل. عن طريق الإعداد فإنك تكسب الثقة بالنفس يعزز هذا الموقف التدقيق السهل للكلمات حيث تجد نفسك تترى حديثك القصير بالمقاني - الرسوم التوضيحية والأمثلة التي تبنى الكثير بالنسبة للجمهور الذي مخاطبة.

اختصر:

ينبغي أن يكون الحديث المرتجل مختصرًا بعد أن تلقى رسالتك إلى الجمهور اختر جملة ختامية قوية ثم اجلس.

كيف تقدم المتحدث:

عندما يبعد إليك مهمة تقديم متحدث ما، فإن أول شيء تفعله هو أن تحصل على المعلومات التي تساعدك على إنجاز مهمتك. تأكد من الطريقة التي يجب أن يتلقى بها اسمه. أسأله عن تعليمه - عائلته - عمله - هواياته - عضويته في المنظمات أو أي مجال آخر تعتقد أنه يشكل اهتمامًا بالنسبة للجمهور. اكتب ملاحظات عن كل الفقرات التي تخطط أن تضعها إلى حديثك في أسفل تلك الفقرات اطبع اسم المتحدث بأحرف ضخمة. لانتق في ذاكرتك فيها يتعلق بهذا الجزء الهام جدًا من كل أجزاء التقديم في أحد برامج التلفزيونية، اعتد ميرف جرين على ذاكرته وأشار إلى توني مارتن كقوى بنيت.

مضمون التقديم:

في مقدمتك ينبغي أن تحير الجمهور لماذا يجب عليهم أن يستمعوا دعهم يعرفون كيف سيستفيدون. لكي تزيد درجة تقبل الجمهور يجب إعلام المستمعين بمؤهلات المتحدث التي تؤهله للحديث عن الموضوع.

إلقاء التقديم:

ينبغي أن يكون تقديمك مختصرًا حوال دقيقة أو دقيقتين يجب ألا يُحفظ. وينبغي أن يختتم بإعلان اسم المتحدث بوضوح وبطريقة سليمة. بعد التقديم عليك بمقابلة المتصلة

قودًا. إذا انجزت عملك بطريقة سليمة فسوف يبدأ المتحدث بداية جيدة بمجرد انتهاء التصديق الذي تنسيت في إيجابه.

الأسئلة البلاغية:

لا نسأل السؤال البلاغي لكي نحصل على إجابة عنه من الجمهور بل إن الهدف منه هو إثارة الاهتمام ودفع الجمهور للتفكير في الموضوع محل البحث. على سبيل المثال، إذا كنت ألقى حديثًا لأشجع الناس على ركوب الدراجات فقد أبدأ الحديث بذلك التسلسل من الأسئلة البلاغية: هل تريد العيش طويلاً؟ هل تريد هواية يتمتع بها جميع أفراد الأسرة؟ هل ترغب في توفير النفقة؟ هل ترغب في توفير الجازولين؟

متابعة الأسئلة البلاغية:

بعد أن تسأل تلك الأسئلة مستخدمًا وقفة ملحوظة بعد كل سؤال فإن اهتمام الجمهور يتصاعد حيث تطور المتحدث كل سؤال ليصبح جزءًا رئيسيًا من الموضوع. بإجابة الأسئلة فإن المتحدث يتأصل من أجل إقناع الجمهور بركوب الدراجات.

كيف تشغل الميكروفون:

أثناء تدريبك عليك أن تقرر ما إذا كنت سوف تستخدم الميكروفون أم لا. بمجرد أن تقرر استخدامه عليك بالتعرف جيدًا على طريقة عمله. انحص أجزاء التحكم حتى تستطيع أن تنظم درجة جهازة الصوت إذا دعت الحاجة إلى ذلك. إذا استخدمت سلك الامتداد اكتشف مكان توجيهه والحائطه الرضلى إليها. فهذه المعرفة يثبت أنها قيمة في حالة توقف نظام تكبير الصوت فجأة عن العمل نتيجة انفصال الأسلاك الذي يسبب أحد الأشخاص - بطريقة عرضية - بأقذاره أو مقعده.

التدريب باستخدام الميكروفون:

أثناء البروفة استخدم الميكروفون بنفس الطريقة تمامًا التي ستستخدمه بها أثناء الحديث الفعل عادة ينبغي أن يبعد الميكروفون أقل قليلًا من طول ذراع عن فمك لا تدفع الميكروفون إلى الأمام أو تتحدث مباشرة فيه عليك بتعديل موقع الميكروفون



حتى يصح في وضع أدنى قليلاً من ارتفاع كتفك. يترك هذا الوضع من الحديث غير الميكروفون بينما تحتفظ باتصال العيون مع الجمهور.

### الحركات مع وجود الميكروفون الثابت:

على الرغم من استخدامك للميكروفون الثابت فمن الممكن بالنسبة لك أن تتحرك موفك قليلاً عادة فأنت تواجه مكان الوسط من الجمهور وتحدث عبر الميكروفون يمكنك من حين لآخر أن تتحرك قليلاً إلى كلا جانبي الميكروفون لتوجه ملاحظاتهم إلى أحد الأشخاص على الجانب الأيسر أو الأيمن للجمهور. يمكن عمل ذلك بنجاح إذا حافظت على نفس المسافة في بعدك عن الميكروفون ولا زلت تتحدث مباشرة عبره.

### الحركات مع استخدام ميكروفون السرة:

حيثما كان ذلك ممكناً عليك بطلب ميكروفون السرة. مجرد أن تثبت هذا الميكروفون في سرتك فلن يشارك القلق بشأن الاحتفاظ بالميكروفون في الموقع المناسب بينك وبين الجمهور، حيث يسمح لك هذا النوع من الميكروفونات بالحركة في أي اتجاه وأنت واقف على المنصة على أية حال توجد كلمة تحسب مسموح بها عليك أن تعني أن هناك سلطاً يجر وراءك فعندما تحول اتجاهك قد تتباهك قدامك في السلك بعد تدريبات قليلة على ميكروفون السرة. فسوف نبقى فن التحكم في السلك المجرور.

### تغيير جهارة الصوت:

أثناء استخدامك للميكروفون عليك أن تستمر في التحدث بنبرة المحادثة إذا أردت أن تؤكد نقطة معينة عن طريق تغيير جهارة صوتك. تحرك راسك قليلاً عن الميكروفون عندما ترفع صوتك أو تقترب قليلاً منه عندما تخفضه. لا تلمس الميكروفون وأنت تتحدث فقد تشد الجهاز أو تسبب تغذية استرجاعية تشتت الانتباه.

### الاستعداد بدلا من التدريب:

إذا كنت متحدثاً من بين سلسلة من المتحدثين ولم تنجح لك الفرصة لكي تتدرب باستخدام الميكروفون يوجد شيء يمكنك أن تفعله لتعد لظهورك. لاحظ بعناية كيف

عدل كل متحدث من المتحدثين الذين سبقوك من وضع الميكروفون وكيف استخدموه. لاحظ أهم أسلوب مؤثر ثم اتبع أسلوباً مماثلاً عندما يحين دورك لكي تتحدث.

### إجابة الأسئلة:

إذا سألك أحد أفراد الجمهور سؤالاً عليك أن تتأكد أولاً من أنك فهمته قبل أن تشرع في الإجابة عنه. لكي تنجز ذلك بطريقة أفضل عليك بتكرار السؤال فإذا وافق هذا الشخص على أن إعادة إلفائك للسؤال صحيحة فيمكنك أن تشرع في إجابته.

### الفوائد الأخرى لتكرار السؤال:

عندما تكرر السؤال، قبلاً إضافة إلى حصولك على فكرة واضحة عن مضمونه، فإن بعض الفوائد الأخرى تتحقق. يتبين مجموع الشاهدين مضمون السؤال حيث إنه في أغلب الحالات عندما يسأل شخص سؤالاً فإنه يستخدم مستوى من دجة جهارة الصوت، يكفي تقريباً للوصول إلى أذن المتحدث. نتيجة لذلك لا يبين أفراد الجمهور مضمون السؤال الذي طرح، فإذا تشرع المتحدث في الإجابة عن السؤال بدون أن يكرره، فإن الجمهور يكون جاهلاً بالأسر وبذلك يضع معظم قيمة السؤال.

### الفائدة للمتحدث:

تتحقق فائدة أخرى لتكرار السؤال بحسبها المتحدث. حيث يتيح له التكرار مزيداً من الوقت لكي يقرر كيف سيتناول هذا السؤال. إذا اختار أن يجيب عن السؤال بنفسه فسوف يوجد لديه الوقت الكافي ليعيد إجابته.

للحصول على مزيد من المعلومات حول الأسئلة من فضلك ارجع إلى مناقشتنا لهذا الموضوع تحت عنوان «المعونات».

### قراءة حديث:

لقد بينا أنه ينبغي عليك ألا تلتقي حديثاً بقرائه إلا إذا كان هذا الإلقاء أمراً ضرورياً إذا لم يوجد بديل وكان عليك أن تقرأ الحديث. عليك باستخدام خطوط مرشدة معينة.

كيف تجعل قراءة الحديث أقل مللاً:

ينبغي أن غيبك بالمادة المترجمة في وضع يقارب مستوى ارتفاع الكتفين. يضمن هذا الوضع أن ينطلق صوت القارئ باتجاه الجمهور بدلاً من اتجاهاه إلى أسفل ناحية الأرض. على القارئ أن يستخدم اتصال العيون عندما ينظر ناحية الجمهور. عليه أن يستمر في القراءة حتى نهاية الجملة. ثم ينظر إلى أحد الأفراد ويوجه إليه الكلمات الختامية للفكرة التي تحتويها الجملة. في نهاية كل جملة على القارئ أن يقف قليلاً بينما هو ينظر إلى النص ليستأنف القراءة. تخفيف تلك الرقعة القصيرة التي تعقب كل اتصال للعيون مع الجمهور إلى تأثير القراءة حيث إنها تجعل القراءة أكثر طبيعية.

الممارسة:

يمكن تحقيق القراءة الجيدة فقط من خلال الممارسة. أثناء التدريب عليك أن تتأصل من أجل أن تجعل القراءة تبدو مثل المحادثة. حاول أن تقرأ كما لو كنت تتحدث من مذكرات مكتوبة تأكد من أنك تظهر الإخلاص والحماس وإلى جانب أساليب الحديث المرغوبة الأخرى.

حديث العلاقات العامة:

يمكن لأي مؤسسة أن تحني فائدة عظمى إذا حققت مثلها الذين يتصلون بالجمهور انطباعاً صحيحاً. بدلاً من تحليل حديث العلاقات العامة عن طريق وضع قائمة بما يجب أن تفعله أو لا تفعله سوف نستخدم مثالا توضيحياً. سوف تفحص تقديم حديث مؤثر للغاية من هذا النوع.

الخلفية:

في كلورادو حيث تبعد حوالي نصف ساعة بالسيارة من دنفر، يقع مسرح «ودروكس» أو الصخور الحمراء وهو مدرج طبيعي أقيم به مسرح ومقاعد تتسع لآلاف المتفرجين. على هذا المسرح تقدم كل موسم صيفي أنواع عدة من العروض الترفيهية.

حضورى:

لقد حضرت هذا العرض المسرحي الذي يقام في الهواء الطلق مرتين. في المرات الأولى تأثرت للغاية بأداء الفنانين الموسيقيين. أمكنني أن أحكم من كمية التصفيق أن كل فرد من أفراد المشاهدين كان متأثراً بشكل مماثل بالعرض الترفيهي الممتاز.

دهش:

الأمر الذي أثار دهشتي أكثر من أي شيء آخر في كل زيارة من زياراتي، أن أصغر تصفيق وأشد حماساً، حدث بالنسبة لشخص لم يكن موسيقياً ولا سطرانياً ولا راقصاً أو أي نوع آخر من الفنانين. لقد كان هذا الشخص الذي أثار تلك الاستجابة الحارة لدى الجمهور ضابط شرطة كما يبدو الأمر غريباً ومن الصعب تصديقه. صعد ضابط شرطة مرتدياً زيه الرسمي إلى المسرح وتحدث لأقل من خمس دقائق ثم غادر المسرح، حيث وقعت الصخور الحمراء التي تكون حوائط المسرح أبداء التصفيق الحاد لكل فرد من أفراد الجمهور. كيف فعل ذلك؟

ضابط الشرطة يحیی الجمهور:

في كلورادو، أثناء الصيف تغرب الشمس بعد بدء العرض في مسرح الصخور الحمراء عند حلول الاستراحة يكون الليل قد أضحى سدوله ويغمر الظلام النام التلال المجاورة. قبل استئناف العرض مباشرة بعد الاستراحة الأخيرة صعد ضابط شرطة إلى المسرح وتقدم ناحية الميكروفون وقال بحماسة: «سأه الخير سيداتي سادتي، أرجو أنكم تستمتعون بالعرض».

الحديث:

وقف الضابط وهو يتسم حيث استجاب الجمهور للاجتماع الافتتاحية. عندما غاد الطنوع للجميع قال لآلاف المتفرجين:

عندما أتيت إلى هذا المكان هذا المساء كان اليوم نهائياً. بعد أن أوقفت سيارتي في مكان الانتظار لم تصادفك أية مناعب للسير إلى هذا المسرح والعثور على مقعدك. الآن حل الظلام فإذا لم نجر بعض التخطيط فقد لا نستطيع العثور على سيارتك.



بغاية من فضلك تذكر كيف وصلت إلى مدخل هذا المسرح؟ هل هبطت من النزل أو صعدت إليه؟ إذا لم تستطع التذكر، من فضلك فلتصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أعاونك.

بالنسبة للزلاء الذين يذكرون كيفية وصولهم إلى المدخل، من فضلكم عليكم بقلب الآية عندما تغادرون المكان. إذا كنت قد سرت إلى أسفل عثيك بالصعود وإذا كنت قد صعدت فعليك بالنزول. الآن أنت على الطريق الصحيح، لكن ينبغي عليك أن تعثر على المكان الذي أوقفت فيه سيارتك. لكي تفعل هذا، من فضلك انظر إلى الماركة التي أعطاه لك منادى السيارات. لاحظ الحرف الكبير الموجود على الماركة أثناء سيرك مبتعداً عن هذا المكان. عندما تأتي إلى هذا الحرف ادخل إلى مكان الانتظار الموضح. الآن أنت نظرة على الرقم المكتوب على الماركة بعد الحرف وعندما تتجه إلى هذا الرقم سوف تجد سيارتك. إذا صادفك أية مشاكل في مكان الانتظار، ابحث عن المنادى وسوف يقيم لك العون. إذا فقدت الماركة الخاصة بك اصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أساعدك.

عندما قدمت سيارتك إلى هنا هذا المساء كانت كل الطرق ذات اتجاهين للمرور مركبات تغادر ومركبات تصل. عندما وصلت كانت الطرق مزدحمة والمرور يسير ببطء. وعندما تغادر المكان لن تجد سيارات آتية، وسوف تنساب حركة المرور جميعها من أماكن الانتظار. لهذا السبب، ستكون كل الطرق ذات اتجاه واحد للمرور في الاتجاه الذي تسلكه.

إذا صادفك مشاكل تتصل بسيارتك، ابتعد بسيارتك عن الطريق واترك أنوارها مضاءة وسوف تشرح سيارة دورية التجهة النابعة لنا إلى مساعدتك. نأمل أن تعود إلى منزلك آمناً. من فضلك استمع بيقظة العرض.

لماذا صفق الجمهور عالياً؟

ليس من الصعب فهم سبب تصفيق الجمهور لهذا الحديث مثل هذا الغموض. لقد توقع الضابط مشكلة قد يصادفها الجمهور وقدم لها الحل. بعبارة أخرى لقد مارس التقمص العاطفي من خلال حديثه. لقد تحدث بلسان حال مصالح مستمعيه. غنيت كل جملة برقابة مشاهدية.

متحدث واحد يؤثر على مئات الآلاف من المستمعين:

من المؤكد أن عدد المشاهدين الحاضرين كان يربو على خمسة آلاف شخص. فإذا ضربت هذا العدد في عدد العروض المسرحية، فسوف تتأكد من أن ضابط الشرطة هذا قد ترك انطباعاً محبباً على عدة مئات الآلاف من الأشخاص خلال موسم صيفي واحد. بل الأهم من ذلك أنه أضفى شرفاً على جميع من يعمل بمهنة الشرطة.

حديث التقديم:

الهدف من حديث التقديم هو تكريم أحد الأشخاص. وأول ما يجب على المتحدث أن يفعله هو أن يحصل على معلومات الخلفية.

المسلم - الإنجاز - الجائزة - والراعي:

فيها يتعلق بمسلم الجائزة على المتحدث أن يحصل على الحقائق الخاصة بتعليمه - عمله - عائلته وما شابه ذلك. أما فيها يختص بإنجاز المسلم. فعلى المتحدث أن يلتقي الغنوة على ما يتصل بحي - أين - من - ما - كيف - ولماذا الخاصة به. إذا كانت هناك جائزة سوف تقدم على المتحدث أن يحصل على المعلومات التي تتصل بتاريخها والمنظمة التي ترعى تلك الجائزة.

الإنجاز:

يجب أن يكون حديث التقديم مختصراً. على أية حال، يجب أن يحتوي على تفاصيل كافية لكي يضمن الثناء المستحق للمسلم وإنجازه وراعي الجائزة.

الدقة:

من المهم أن تذكر كل الأسماء والتواريخ والمعلومات الحقيقية الأخرى بطريقة صحيحة. لتلك الأسباب، ينبغي إلقاء حديث التقديم من واقع مذكرات مكتوبة. على الرغم من أنه حديث قصير إلا أن الاعتماد على ذاكرتك قد يؤدي إلى كارثة أو ارتباك.

## التأين:

يشبه التأين حديث التقديم في أوجه كثيرة. كلاهما يكرم أحد الأشخاص وكلاهما يتطلب بعض البحث. كلاهما ينبغي إلغاؤه من واقع مذكرات مكتوبة. وكلاهما أيضًا ينبغي أن يتضمن تفاصيل دقيقة.

## إلقاء التأين:

على أية حال، يختلف التأين أيضًا عن حديث التقديم في عدة أوجه: يلقي حديث التقديم في مناسبة معينة، بينما يعتبر التأين جزءًا من مناسبة حزينة، نادرًا ما يملك المتحدث في حديث التقديم كل المعلومات التي يطلبها حديثه بينما يكون المتحدث الذي يلقي التأين عادة على دراية تامة بالنقيد. إن الجزء الهام في إعداد التأين هو اختيار العديد من الجوانب ذات المفزى الهام في حياة القيد، ثم ترتيبها بطريقة لها معنى.

ينبغي أن يكون حديث التقديم مختصرًا، لكن طول التأين يختلف في بعض الأمثلة. فبعد الحديث القصير مناسبًا لكن في ظروف أخرى قد يعتبر التأين الطول مناسبًا من أجل تقديم الولاء الكافي للذكرى لشخصية معينة.

## حديث الترشيح:

في حديث الترشيح أو التعيين، نقوم بتقديم أحد الأشخاص. ثم نلقى جملًا تتعلق بمؤهلاته المتصلة بالوظيفة التي نرغبها. تنطبق كل القواعد التي وضعناها على الصفحات السابقة فيها يتصل بتقديم إحدى الشخصيات إلى الجمهور على حديث الترشيح أو التعيين.

## الوظيفة والمرشح لها:

بالإضافة إلى ذلك، علينا أن نعلن احتياجات الوظيفة أو المنصب الذي نرغب فيه. بعد أن نعرف الجمهور بالوظيفة، علينا أن نوضح كيف أن مرشحنا ينطبق عليه كل شرط من شروطها.

## طبيعة حديث الترشيح:

ينبغي أن يكون حديث الترشيح مختصرًا ومحددًا وأن نتجنب استخدام التعميمات

يجب أن تكون المعلومات التي يتضمنها ذلك النوع من الحديث دقيقة وأن تكون الجملة الختامية ترشيحًا محضًا مليًا بالحماس للمرشح.

## حديث القبول:

يمكن أن يلي حديث القبول إعلان التعيين أو الحصول على جائزة. سوف توضح الأشياء المشتركة بين الترعين ثم تناقش كل نوع على حدة.

## الصفات العامة لأحاديث القبول:

تتطلب أحاديث القبول بنوعها، الخاص بالجائزة، والآخر الخاص بالترشيح، أن يقوم المتسلم بالتعبير عن تقديره. ينبغي أن تعين ونشكر الشخص أو المؤسسة المستولة عن حدوث هذا الأمر. وكلا الترعين من الحديث، ينبغي أن يكون مختصرًا قدر المستطاع. يجب أن يميزا بالإخلاص ينبغي اللجوء إلى الفكاهة فقط إذا أضفى الشخص الذي كنت قد حصلت على هذا الشرف جميعه بنفسك. تحدث عن خططك المستقبلية لتظهر أنك تنوي أن تحتفظ بمستوى العمل الجيد.

## حديث قبول التعيين:

عند قبول التعيين ينبغي على المتسلم أن يعطى الانطباع بأنه تواق وقادر على إدارة حصة قوية. عليه أن يذكر أنه جزء من منظمة ويشير إلى مجهود الفريق اللازم للفوز بالانتخابات.

## حديث قبول الجائزة:

عند تسلمك لجائزة ماء تقيها بيدك اليسرى حتى تكون يدك اليمنى خالية لتشد على يد المعلن. إذا كانت الجائزة ضخمة ضعها بجانبك بينما تلقى حديثك على الرغم من أن حديثك لتقبل الجائزة حديث قصير، تأكد من أنك شربت عليه حتى تبدأ، وتخلصه ببرء خاليد.

## الحديث في مؤتمر صحفي:

عندما يحضر مندوبو الصحف مؤتمر صحفيًا فإنهم يبحثون عن قصة. وكلما كان مضمونها مثيرًا أحبوها أكثر. تأكد أنك لم تقل شيئًا وأنت غافل يمكن أن يساء تفسيره



بمراة أو كما يحدث يمكن أن يساء تفسيره عن عمد من جانب بعض الباحثين عن  
العناوين الثيرة شديدي الحساس.

في عام ١٩٧٧ كنت رئيساً لدورة النسخ المفتوحة للولايات المتحدة والتي أقيمت  
في فورت هيلز، وطلب مني أن أحدث في مؤتمر صحفي. كان هذا الأمر مفاجئاً لي، ولا  
يتيح لي الوقت لكي أستعد له. لقد غطى حديثي المرتجل عدة فقرات مختلفة. أساء  
أحد الصحفيين فهم ملاحظاتي وطلب مني إيضاحاً فقدمته له على الفور. في اليوم  
التالي صدرت صحيفة عديدة وهي تحمل عناوين على صفحاتها الرياضية تعكس إساءة  
تفسير حديثي. لماذا فعل الصحفيون ذلك؟ لأن المعلق الحقيقي لكل ملاحظة  
لا يصنع أخباراً مثيرة، ولكن إساءة الاقتباس المبني على حقائق ناقصة. أسندهم  
بمعون يجذب الانتباه.

إذا طلب منك في أي وقت مستقبلاً أن تحدث في مؤتمر صحفي، عليك بالإعداد  
الجيد. يجب أن يكتب حديثك على الآلة الكاتبة كلمة بكلمة. ينبغي أن تكون النسخ  
في متناول يد كل عضو من أعضاء الصحافة الحاضرين وإرسالها إلى المحررات  
الصحفية والصحف غير المبثلة في المؤتمر.

في موقف كهذا، يمكن أن يُعزف لك إذا قرأت حديثك من نصك المعداد. إذا أردت  
على أية حال أن تجعل الأمر أكثر متعة لسمعيك، وفرت أن تحدث من مذكراتك  
المكتوبة، عليك بممارسة المحاذير. ينبغي أن تكون ملاحظتك أكثر تفصيلاً من المعتاد.  
عليك أن تتدرب ثانياً. على الأقل ينبغي أن يحضر إحدى البروفات مستمع يكون  
هدفه الوحيد أن يقوم بدور «معلم الشيطان» على هذا المستمع الناقد أن يلعب دور  
صحفي هو الوحيد اكتشاف المعاني الخفية وراء ملاحظاته.

على صفحة سابقة لاحظنا أنه توجد أربع نسخ مختلفة للحديث: النسخة التي  
أعدتها - النسخة التي ألقيتها - النسخة التي كنت ترافع في إلانها بينما أنت في  
طريقك إلى منزلك - والنسخة التي تقول الصحافة إنك ألقيتها. في أي مؤتمر صحفي  
سوف يكون عديد من الصحفيين على استعداد لسماع حديثك ثم يكونون على قلبه.  
لكي تزيد من إمكانية حصولك على رد الفعل الذي ترغبه من جانب الصحافة تأي  
من أن كلماتك تعكس بكل دقة مذكراتك.

### الحديث في الراديو:

منذ سنوات مضت شلت عما إذا كنت أوافق على إجراء حديث معي في الراديو.  
بعد أن وافقت على إجراء تلك المقابلة، حضرت إلى الاستوديو في الوقت المحدد. بعد  
محادثة قصيرة مع المذيع اتجهنا إلى حجرة صغيرة عازلة للصوت. لقد ذكر المذيع أنه  
سيأثني أسئلة تتعلق بنشاطاتي المدرسي، وشجعتني على أن أكون طبعياً وقال: إنه يجب  
على أن أجيب عن أسئلته بأي طريقة أراها مناسبة. لقد أراد أن يبدو حديثنا مثل أي  
محادثة يومية عادية.

### تسجيل المقابلة الإذاعية:

أدار المذيع آلة التسجيل الشريطية، حيث سجل بعض الملاحظات التوجيهية على  
الشريط ثم سألني الأول. لقد تحدثنا على هيئة سؤال وجواب لمدة عشر دقائق. في  
نهاية محادثتنا أبدى المذيع بعض الملاحظات الختامية وأوقف التسجيل. بعد عدة دقائق  
غادرت الاستوديو.

### اتباع التعليمات ولكن طبعياً:

إذا وجهت لك الدعوة للحديث في الراديو قبلها، سوف تكون تجربتك إلى حد  
ما شديدة الشبه بتجربتي. عليك فقط أن تتبع التعليمات وتصرف بطبيعية وسوف  
تؤدي بطريقة مؤثرة.

### تقديم حديث في الراديو:

يوجد احتمال نادر بأنك قد تُدعى للحديث في الراديو. إذا حدث ذلك، ابداً  
إعدادك تماماً بنفس الطريقة التي قد تتبعها إذا قرر ظهورك أمام جمهور حتى أثناء  
فترة تدريبك، وأيضاً أثناء إلقاءك لحديثك في الاستديو، شيء واحد سوف يختلف، لن  
تتلقى تأييداً من جمهورك. لكي تعرض هذا الإطام المفقود، عليك بممارسة قليل من  
الخيال. لكي تحفز إخلاصك وحساسك، عليك أن تخيل أنك تقف أمام جمهور حي،  
التيقظ أحد الأشياء مثل صورة أو شجيرة عبر الغرفة وتخيل أنها أحد الوجوه. ثم ألق  
حديثك إلى هذا الوجه المتخيل كما لو كان يحيرك بأنك تؤدي عملاً رائعاً. افعل هذا

وسوف يدير جيتوك حياة مشوقا وسارًا لأولئك الذين يستمعون إليك من خلال الراديو.

استجابة متأخرة من قبل الجمهور ولكنها سارة:

لا تهتم بالشكل الذي يأخذه ظهورك في الراديو، بل كن مستعدًا لأثره على مرضى فيمدا انتفضاء عدة أيام بعد أدائك في الراديو، سوف يجبرك أصدقاؤك عن مدى استماعهم بلاحظائك.

الظهور في التلفزيون:

خلال حرب فيتنام أعطى جيش الولايات المتحدة تعليماته لفرع الشئون المدنية لكي يعد برنامجًا تلفزيونيًا مدته خمس عشرة دقيقة. كان الهدف من هذا هو أن يعكس أنشطة الشئون المدنية، على أن يعرض مع برامج مشابهة من الأفرع الأخرى لكي يوضح الطريقة التي يتحمل بها الجيش جميع مسؤوليات مهمته.

ماجور ماكولاف يُعين لتلك المهمة:

حيث إنه كانت لي خبرة سابقة بالتلفزيون، كُلفت بمهمة إعداد النص - النصيم - تدير الأعمال الفنية اللازمة والمعلومات، وأيضًا الظهور أمام كاميرات التلفزيون لكي أؤدي عملاً واحدًا ألا وهو التعليق على العرض كله.

التخطيط المبدئي:

كان لدينا موعد أخير لكي نلتقي، وعليه لم يكن هناك وقت نضيقه. قمنا بزيادة المكتبة وبحثنا في النصوص والمخطوطات، جمعنا مادة تتصل بجميع أنشطة الشئون المدنية ثم أعدنا ملخصًا لنص مقترح وقررنا الأعمال الفنية والمعلومات اللازمة بعد أن تركنا طلبًا لوحدة أدوات التوجيه المساعدة للحصول على الرسومات والمواد الأخرى، جلسنا لنكتب النص.

النص:

يُلقى الحديث الموجه إلى الجمهور من واقع مذكرات مكتوبة، لكن الحديث التلفزيوني ينبغي على نص يجب اتباعه بدقة. هكذا يكون الوضع نتيجة لعامل

الوقت، ولأن المصور يجب أن يعترف بالضبط الوقت المناسب الذي تنقل فيه بالكاميرا من المتحدث إلى شيء معروض ثم يعود مرة أخرى إلى المتحدث.

المؤثرات - البروقات - والتسجيل:

بعد أن فرغنا من إعداد النص والأعمال الفنية، اجتمعنا مع المهندسين - الفنيين - والمصورين في سلاح الإشارة. شيدنا المناظر الخلفية - وجددنا موعداً للمبروفة، احتجنا لإجراء كثير من التعديلات أثناء البروقات. عند إتمام تلك التعديلات حصلنا على بروقة مرضية، ثم انتقلنا إلى تصوير المشاهد الفعلية، في محاولة الرابعة شعر المخرج بالرحا وأصبح التريخ جاهزًا للعرض على مشاهدي التلفزيون.

إذا كان عليك أن تنتج برنامجًا تلفزيونيًا:

أن تنتج برنامجًا تلفزيونيًا كما فعلنا، لمز أمر غير محتمل، على أية حال إذا حدث وحصلت مسئولية تلك المهمة، عليك أن تفرغ لها، وسوف تدرك من حسن أدائك. كما فعلت أنا، ستجد أنت أن الناس مستعدون لمعاونتك إذا تعاملت معهم بأدب واحترام.

برنامج المناقشات في التلفزيون:

على الرغم من أنك قد لا تنتج برنامج التلفزيون الخاص بك، فمن المحتمل تمامًا أنك قد تدعى يوماً ما للظهور في التلفزيون. فإذا شاركت في برنامج للمناقشات، عليك بالاستعداد عن طريق قراءة المادة التي تتصل بالموضوع الذي سيناقش. حاول أن تحصل على معلومات عن برامجه الأخيرة: إحصائيات - تشريعات - أو أي تطورات أخرى قد تؤثر على الموضوع. عندما تظهر في الاستديو اتبع بعناية النصيحة المعطاة لك. عندما يبدأ البرنامج اعط كل انتباهك لرئيس الجلسة وهو الشخص الذي يدير البرنامج أمام الكاميرا. عن طريق التحيز عليه أو عليها، فإنك تنسى أنك «على الكاميرا» فإذا فعلت ذلك تصبح أكثر طبيعية وأكثر تأثيرًا.



## الحديث في التلفزيون:

إذا دعيت للحديث في التلفزيون، عليك أن تعد مذكراتك قائماً كما تفعل في مجيئك للحديث العادي. أثناء تدريك النقطة أحد الأشياء على الحائط المقابل وتخيل أنه الكاميرا. كما فعلنا في حالة حديث الرامبو. تقدم خطوة أبعد وتخيل أن الكاميرا وجه أحد الأشخاص الذي تتحدث إليهم. سوف تخفى من ذلك فائتين أثناء حديثك التلفزيوني الأول. سوف تدفعك إلى النظر إلى الكاميرا مما يعطى المشاهد في المنازل الانطباع بأنك تنظر إليهم؛ والثانية: عن طريق تخيلك أن الكاميرا عبارة عن وجه صديق فقد تحصل على الإلهام من هذا الشيء غير المألوف على غرار نفس الطريقة التي يستمد بها الفنان الإلهام من شروق شمس جميل أو غروب أجمل.

## رجل في التسعين يمثل الإخلاص والحماس:

عندما احتفل آرثر روينشتين بعيد ميلاده التسعين. سأثرت كثيراً بالإخلاص والحماس اللذين كانا يشعان منه. لقد شاهدته وهو يعزف كونشرتو البيانو لبريج في سلم موسيقى ثانوي. لقد كانت تعبيرات وجهه شيئاً يدعو للتأمل. كل تعبير منها يعكس الشاعر التي تخرج داخل جسده نتيجة لجمال الموسيقى.

لقد أجريت مقابلة مع ستر روينشتين بعد انتهاء عرضه قال أثناء المقابلة إن على الفنان الأصل أن يخلو أثناء إنجازه للشيء الذي يحبه. وقال إنه لا يستطيع أن يعزف على البيانو ويتصل بالجمهور كما يفعل المزدى العادي. لذلك فإن ذلك يتطلب منه أن ينقل رسالته من خلال تعبيرات الوجه. بينما ينظر المشاهدون إلى وجهه روينشتين، فإنهم يشعرون أنه يخلق بعيداً من أثر الموسيقى. وبالتالي فإنهم يشعرون بنفس العاطفة يصفها ستر روينشتين بأنها هوائي معين من عاطفتي. أو إذا رغبت من روحي. قائماً مثلاً بركز آرثر روينشتين على البيانو الخاص به وموسيقاه إلى درجة إبعاده لجميع الأشياء الأخرى. عليك أن تركز على مذكراتك والكاميرا. باتباعك هذا الأسلوب. سوف يصل الهوائي الخاص بك إلى مشاهديك وسوف يتأثرون بعنى بإخلاصك وحماسك.

## البطاقات الخافضة:

عندما أعددت برنامجي التلفزيوني استخدمت بطاقات خافضة أمامي بخاصة الإلقاء الطبيعي لحديثي. عندما تتدرب في المنزل أو في العمل، اصنع عدة بطاقات تحتوي على الكلمات المرتبطة بحديثك احرص على وجود أحد الأشخاص ليرى تلك البطاقات بجوار الشيء الذي اخترته كوجه كاميرا متخيل بالنسبة لك. أثناء تركيزك على الشيء اسمح لرويتك المحيطية بأن تلتقط الكلمة التي تتعلق بفكرتك التالية. بينما أنت تطور وتكمل تلك الفكرة. يقوم مساعدك بعرض البطاقة التالية التي تلتقطها رؤيتك المحيطية في الوقت المناسب. عن طريق ممارسة هذا الأسلوب. تبدو طبيعياً وأنت تلقى حديثك.

بوقوفك وتصرفك أمام الكاميرا:

سوف تنفعك الممارسة وقت الحاجة داخل استديو التلفزيون. تغيير وسائل الحفز التي يقدمونها داخل الاستديو أكثر متعة وسهولة في استخدامها. عليك أن تستمع بعناية إلى التعليمات التي تعطي داخل الاستديو. عندما تحل مكانك في مواجهة الكاميرا في انتظار الإشارة لكي تبدأ حديثك، فإنك تشعر بالوحدة. في تلك اللحظة تستفيد من تدريباتك عندما تنظر إلى تلك الكاميرا وتخيل أنها وجه صديق يناديك بالتأييد. تشعر أنك تقف على أرضية مألوفة لك وتصبح في وضع متقدم لتظهر بجهودك ملهاً بصاحبه عرض وفير للإخلاص والحماس.

## الظهور في السبنا:

تلقيت منذ أعوام قليلة مفضت عقدًا لكتي وأشارك في فيلم تدريبي مدته نصف ساعة يصور الطريقة السليمة للإدلاء بالشهادة في المحكمة. أطلقنا على هذا الفيلم اسم «على منصة الشهادة». في الفيلم يقوم ضابط شرطة يدعى «تشيبي نوفايس» بفعل كل شيء خاطئ ويوجهه القاضي. بعد بعض الملاحظات المناسبة من جانب المعلق. يظهر تشيستر بلا خطيئة. بفعل كل شيء صحيح. طوال الفيلم وجدت بعض الأجزاء المخلوطة التي تتيح للراوية أن يقدم تقريراً جازياً يصحبه شرح لما يحدث بالفعل.

## سيناريو الفيلم السينمائي:

كما ذكرنا عندما ناقشنا النص المقدم للتليزيون، فإن سيناريو الفيلم السينمائي يختلف كثيراً عن المذكرات التي تستخدم في تقديم الحدث العادي. يحتوي سيناريو الفيلم السينمائي تقريراً كلمة بكلمة عما سيُقال. بالإضافة إلى ذلك فإن سيناريو التصوير يصف كل مشهد بالرقم ونوع لقطة الكاميرا الواجب استخدامها، وتوجد به الملاحظات الخاصة بالمشهد - الإكسوزات ومواقع الشخصيات، قبل تصوير أي مشهد تعدد المناقشات المطولة التي تضم المخرج وقصص الإضاءة والصوت والمصورين.

## الأضواء - الكاميرا - الأداء:

إذا تقرر ظهورك في فيلم سينمائي عليك أن تكون مستعداً لفترات انتظار طويلة بين أوقات الظهور أمام الكاميرا، ثم عندما يتقرر ظهورك استعد لكي تؤدي بنفس الطريقة التي يريد المخرج أن تؤدي بها. فإن الأمر يبدو كما لو أن المخرج العادي يشعر بأن الممثل عبارة عن أحد عوامل الصداغ التي يعاقب منها، ومن هنا لا يمكن أن تتوقع منه تحمل الأخطاء. عبارة أخرى: عندما يقف الممثل أمام الكاميرا فمن المفروض أن يقلد الأشياء الصحيحة وليست الحافظة. فإذا فعلت الأشياء بطريقة سليمة فإن تكاليف الأجور والإضاءة والأفلام والمعدات والإيجارات وما شابهها سوف تنهي جيداً. أما إذا فعلت الأشياء بطريقة خاطئة، فإن تلك التكاليف قد تصبح الضعفين أو ثلاثة أضعاف. في ظروف كذلك، من المفهوم أنك أنت الممثل تتعمر بالضغط العصبي عليك. يمكنك أنت أيضاً أن تفهم لماذا يصاب الأشخاص المشتركون في أمور العرض بالقرحة.

## الحل لموضوع الضغط العصبي:

ما هو الحل؟ لقد قدما الحل حيث ناقشنا الأعداد - التعريب والعصب. إذا أعدت إعداداً صحيحاً وتدرجت حتى يقترب أدائك من الكمال؛ فأنت تكون مستعداً. عندما تقف أمام الكاميرات وإذا كنت طبيعياً وريحاً أن تؤدي عملاً جيداً، عليك أن تكون عصبياً. فإذا اقتضت بذلك فإنك تتقبل العصبية وتجعلها في خدمتك. حيث تقرر أن تحب جمهورك (الكاميرا) وتؤدي أداء يستحق جائزة أكاديمية عن طريق إتقانك

في الأداء الإيجابي وتبنيك لموقف إيجابي، تزداد ثقته بنفسك ويصبح أدائك أكثر تأثيراً.

## الظهور على المسرح:

خلال فترة عام واحد في حياتي العملية، كتبت ثلاثين مسرحية قصيرة تتراوح في الطول ما بين ثلاث إلى ثلاثين دقيقة. صوّرت تلك المسرحيات القصيرة الأنشطة التي يقوم بها ضباط الشرطة أثناء المجري العادي لعملهم.

## خلفية برنامج المسرحية القصيرة:

قامت تلك المسرحيات القصيرة في مسرح يقع في الشارع الثالث والعشرين وشارع ليكسنجتون بمدينة نيويورك، من بين الممثلين البالغ عددهم اثني عشر في فرقتهما، لعب ثلاثة منهم الأدوار الرئيسية وظهروا في جميع المسرحيات القصيرة على مدة فترة خمس سنوات. وقد تم اختيار تسعة من الممثلين من بين أفراد الفصل الذي قُدمت له تلك المسرحيات القصيرة الثلاثون. كان لدينا مدير للمسئولة (استول عن حركات ثلاث سائر) - مدير إضاءة - مدير إكسوزات - ومدير نصي - كنا نعمل خمس مسرحيات قصيرة بعد ظهر كل أربعة وعلمت كنتج - مخرج ورؤيت.

## جدول الإنتاج:

كما نوزع الأدوار الخاصة بعرض الأسبوع التالي كل يوم غيبس. يجلس كل الممثلين على شكل دائرة ونقرأ أدوارنا. ثم يأخذ الممثلون نصوصهم معهم إلى منازلهم لدراسة أدوارهم. يوم الاثنين تجرى بروفة روتينية، يوم الثلاثاء يجين موعد البروفة النهائية باللايس الكاملة استعداداً لعرض اليوم التالي.

## العرض:

تروح عند مشاهدنا ما بين عدة مئات إلى ألفين. وتبرز كل أسبوع جديد بالتوقع والإثارة التي يسببها أي إنتاج جديد لجمهور جديد. عندما جلس المشاهدون أطفئت أضواء المسرح وشرع القاروة في تقديم المسرحية القصيرة في اللحظة المناسبة. انفرج الستار وشغل الممثلون موقع القفوف.



### مجال العروض المسرحية:

على الرغم من أن جميع ممثلينا كانوا هواة إلا أن «مسرحنا الأكاديمي» اتفقد طابع الاحتراف بعد انقضاء العام الأول على عملنا معاً. لكني أعطى فكرة عن مجال عروضنا المسرحية. فإن الإكسبوار الخاص بنا اشتمل على سيارة تسير على المسرح كلها كان ذلك مطلوباً. أما مسرحيتنا الخاصة بالعلاقات العامة التي استغرقت حوالي نصف ساعة تكونت من ست عشرة صورة - فيلمية موجزة ومختلفة. في الصور الأربع الأولى أسماء ضابط الشرطة سناقر التصرف فيما يتعلق بأربع مشاكل تختص بأربعة مواطنين مختلفين. لقد تصرف بخشونة وعليه جرح مشاعر المواطنين في الصور الأربع الثانية تورط كل مواطن في موقف يسيء إلى قسم الشرطة لقد تذكروا سناقر وتصرفوا بغضب. حيث أدت نتائج تصرفاتهم إلى إلحاق الضرر بمصالح الشرطة. في الصور الأربع التالية، واجه «المستعد دائماً» نفس المشاكل الأربع. أحضرها له نفس المواطنون الذين ظهروا في الفصول الأولى. لقد تصرف الضابط «المستعد دائماً» بطريقة جذيرة بالنساء ولذلك عبر المواطنون عن عرقتهم. وتظهر الصور الأربع الأخيرة، المواطنون وهم يتجاوزون بحماسة ويتجهون للمعاون والمساعدة مع قسم الشرطة الذي يضم بين جنباؤه رجالاً من أمثال ذلك المحسن. الضابط «المستعد دائماً» أصبح أحد نجومنا على درجة كبيرة من المهارة حتى أنه استقال من قسم الشرطة واتجه إلى هوليوود وبالتالي ظهر في أدوار رئيسية في كثير من الإنتاج التلفزيوني.

### تجربتنا مع ممثلي المسرح:

خلال عروضنا المتواصلة لمدة خمس سنوات بمدينة نيويورك، علمنا ووجهنا ما يزيد على مائة من الممثلين الرجال والسيدات. لم تصادف ممثلاً مبتدئاً طلب إعفائه لأنه لا يستطيع أن يدير مسألة ثقيلة على المسرح. لقد وضعنا مزيداً من الإصرار على وجوب استعداد الممثلين استعداداً تاماً. ثم تدربنا بولام ومثلنا كل مسرحية قصيرة بإخلاص وحاس.

### تصبحنا للممثلين:

إذا واجهتك عملية التمثيل على المسرح. عليك بالإعداد المتقن والتدريب

المخلص ثم التمثيل بإخلاص وحاس من المصادقات أن تثيلك على المسرح سوف يكون إحدى المواقف الأكثر إثارة والتي لا تنسى في حياتك العملية كلها كمتحدث.

### الحديث الحقي:

لا يوجد شيء أكثر من حديث ممل فإذا كان الحديث مملًا فذلك غلطة المتحدث إذا أجهد المتحدث نفسه لكي يبحث عن الأسباب التي أدت إلى فساد حديثه فسوف يكشف أن الشاعب بدأت عند مرحلة إعداده للحديث.

### تجنب المحاضرة الروتينية:

بداية، على المتحدث أن يقرر تقديم شيء مختلف بعض الشيء - شيء يشير الشغف ويستحوذ على الانتباه. بدلاً من تقديم محاضرة روتينية، عليه أن يجرب استخدام - المناقشة العامة - المؤثر الصوتي - المناقشة - حراسة الحاشية - الحلقة الدراسية أو التسجيلات والاستماع إليها بعد انتهائها مباشرة ويستطيع هو أو هي أن يعرض صوراً - أفلاماً سينمائية - خرائط - رموزاً بيانية - معروضات - وسائل إيضاح أو قصصاً فكاهية. يستطيع المتحدث أن يدير تمثيل الأدوار ونحن المناقشات والتمرينات العملية أو اختيارات التمثيل. هو أو هي أو أنت) يمكنكم أن تفعلوا الكثير من الأشياء لكي تجعلوا أي عرضاً حياً.

### سوف يتألق أداؤك:

جاذف بأن تكون مختلفاً وسوف تواجه جمهور متذوق بالطبع سوف تبتذل مزيداً من العمل ولكن الأمر يساوي هذا الغناء إذا تألق حديثك نتيجة للأفكار المبتكرة التي يتضمنها. حينئذ سوف يتألق أداؤك سوف تجد أنك تستمتع بتقديم المادة التي تتبر شغف جمهورك وتستحوذ على انتباههم.

### إدارة المناقشة:

عندما تصادف مؤثراً - نقوة - مناقشة عامة أو أي نوع آخر من المناقشة، ستجد رئيساً للجلسة يعمل على أن تظل تعليقات المشاركين على الطريق الصحيح. إذا فشل رئيس الجلسة في القيام بعمله فإن المناقشة تتحرف عن مسارها وتنتج عنها الفيل من

النتائج إن لم يكن شيئاً على الإطلاق. أما إذا أتى رئيس الجلسة عمله جيداً، فإن المناقشة تتركز على المشاكل محل البحث، ويتم تحقيق هدف المناقشة العامة - البندوة أو المؤتمر.

ما الذي ترميه لكى تصبح رئيساً للجلسة:

يعتبر العمل كرئيس للجلسة أكثر صعوبة من أن تصبح منجداً مؤثراً لأن على رئيس الجلسة أن يتقوى في جهات كثيرة. بالإضافة إلى استطاعته الحديث ارتجالاً فإن عليه أن يستطيع الحديث بطريقة اوجيالية. يجب عليه أن يستطيع التعامل مع شخصيات المشاركين الآخرين، وينبغي أن يلم إلماً شاملاً بالموضوع محل البحث يجب أيضاً أن يكون ماهراً في السيطرة على المناقشة إذا ظهر تهديد بخروجها عن الموضوع وأن يستطيع تشييطها إذا بدأت في الضعف على رئيس الجلسة أن يعمل كضابط اتصال بين الجمهور والمشاركين في المناقشة. عليه أن يعمل كمنسق بين القوى المختلفة في مؤتمر، يبين من هذا الوصف أن رئيس المناقشة ينبغي أن يكون ماهراً في جوانب عديدة. إن شخصاً كهذا فقط مؤهلاً بمثل تلك الإمكانات، عليه أن يحاول أن يقوم بمسؤوليات رئيس الجلسة.

الحديث الأكورديوني (القابل للطي):

عندما نظمت أكاديمية شرطة النقل بمدينة نيويورك حفلتها الأولى للتخرج، كنت أحد المتحدثين المقرر أن يتحدثوا في الحفل. أسرَّ إلى المقدم توماس أورورك بأنه يأمل ألا تتجاوز مدة الأحاديث الثلاثة المقررة ثلاثين دقيقة. حيث إنه لم يكن يعرف لمدة التي سيستغرقها المتحدثان الآخرون، طلب مني أن أسدي له معروفاً بحيث إننا أصدقاء أكدمت له أنني سأقوم به. ذكر لي أنه قرر أن يتحدث أخيراً، فإذا تحدث الآخرون مدة طويلة فعل أن أختصر. أما إذا تحدثنا باختصار فعلى أن أملاً نصف الساعة.

كيف تم ترتيب الحديث الأكورديوني:

بعد أن أعددت إعداداً جيداً وتدريباً باتقان، أصبحت متأكداً من أنني أستطيع تفصيل مادي على مقاس حديث قصير أو حديث طويل اقترحت قليلاً أجمروا وشرحت في العمل لإعداد ملاحظاتك لقد وضعت دائرة حمراء على كل المادة الهامة التي يمكن

استخدامها في حديث مدته ثلاث دقائق، ثم وضعت خطاً آخر تحت المادة التي يمكن استخدامها في حديث مدته عشر دقائق. باستخدام كل مادي قد لا تصادفني أية متاعب في الحديث لمدة خمس وعشرين دقيقة إذا كان ذلك ضرورياً.

هل سيتم الحديث الأكورديوني أو يضبط؟

قدم المقدم أورورك ممثل مكتب التحقيقات الفيدرالي الذي أخرج ورقة من جيبه وقرأ رسالة من مديره ج. إدجار هوفر. ثم جلس. مر بعض الوقت: دقيقتان وخمس وأربعون ثانية.

قدم المقدم أورورك رئيس مجلس النقل بمدينة نيويورك الذي قدم تحياته وأطيب أمانيه ثم جلس. مر بعض الوقت: دقيقتان فقط (من غير زيادة أو نقصان) حيث قدم المقدم أورورك «متحدثه الأكورديوني» الذي تحدث لبقيّة النصف الساعة.

الأخير سوف يصبح الأول:

طبقاً لبرنامج التخرج، كنت بالفعل الثالث في القائمة خلف المتحدثين الآخرين على أية حال. انتهى الاحتفال الضغط الصور وكتب الروايات بشأن تفديني في اليوم التالي في ميامي بولاية فلوريدا، اشترى أحد أصدقائي ويدعى فرانك ماسكولا نسخة من نيويورك تايمز التي كانت تحمل قصة حديثي..

اعمل على الإعداد الجيد - يمكنك تعديل الحديث جيداً:

عن طريق الإعداد الجيد والتدريب فقط، أمكنني أن أختصر أو أطليل حديثي مثل الأكورديون. عن طريق الإخلاص والجداس فقط سمعت صوت مضارب الكاسرات وهي تلتقط الصور. وكتب هؤلاء الصحفيون تقاريرهم الصحفية عن حديثي. مستقبلاً إذا واجهك مثل هذا الوقت الخاص بالحديث لا تشعر بالخوف المفاجئ فطناً أنك أعددت إعداداً جيداً، يمكنك تفصيل حديثك ليناسب استطاعتك.

كيف يستطيع المتحدث أن يستخدم جهاز التسجيل:

يمكن أن يسهم جهاز التسجيل إسهاماً حقيقياً في حياتك العملية كمتحدث. في الفصل النواسي - للمتحدث المبتدئ - للبروفات - لتبين أخطاء المتحدث



للاحتفاظ بتسجيل دائم للأحداث - لتسجيل المؤثرات - كمامل مصاحب للشرائح والأفلام - أو للاستخدام في حلقات الحديث المؤثر.

#### المسجل في قاعة الدرس:

في جامعة سانت لورانس زود معهد موران قاعات الدرس بما يزيد على ثلاثين محاضراً من المحاضرين المميزين. الفصل الدراسي الذي أثار مزيداً من الاهتمام والمناقشة أكثر من أى فصل آخر كان تحت إشراف د. لويس يابولونسكى وهو عالم في الاجتماع. لقد عمل «لو» عن قرب مع عصايات الشباب في الحى الغربى من مدينة نيويورك. واكتسب ثقة كثير من أعضاء العصايات ونظم مؤتمرات مكثفة تبحت أنشطتهم. تم تسجيل تلك المؤتمرات على أشرطة.

#### كيف استخدمت التسجيلات:

مثلت تلك التسجيلات لب النصول الدراسية «لو» لقد أعطى بعض الملاحظات النقدية ثم أدار شريطاً لمدة خمس أو عشر دقائق. ثم وضع سؤالاً مبنياً على التسجيل تبحت مناقشة حية. بعد بحث الموضوع بحثاً مستفيضاً أدار لو شريطاً قصيراً آخر وأدار مناقشة أخرى.

#### مميزات استخدام التسجيلات:

أضحت تلك التسجيلات حيوية على قصول «لو» الدراسية. وما يضيف إلى قيمتها وعمليتها أن من السهل للغاية تخزين الشرائط ونقلها. عندما وصل «لو» إلى الحرم الجامعى قام بزيارة قسم الصوتيات والمرئيات ورتب أمر اقتراض جهاز لإذاعة الشرائط. ميزة أخرى وهى أن «لو» لم يضطر إلى حمل أية مذكرات معه داخل الفصل. كان يتم تحديد كل تسجيل ووصفه وكتابة ذلك على علية الشريط.

كانت تلك الملاحظات جميعها خاصة بدكتور يابولونسكى والتي يحتاجها لإتمام ملاحظاته النقدية. من تلك المرحلة فصاعداً سادت طريقة التسجيلات. وتم استحضار الحى الغربى بتهاتن في قاعة الدرس وتبع ذلك تجوية تعليمية عتيقة.

#### كيف يساعد المسجل المتحدث قليل التجربة:

يستطيع جهاز التسجيل أن يقدم خدمة حقيقية للمبتدئ في مجال الحديث المؤثر. بوجود مثل هذه القطعة من الأجهزة وكتاب مثل هذا الكتاب ليرشده. يستطيع أن يحقق تقدماً حقيقياً. بالإضافة إلى ذلك إذا ألقى أمام مرآة كاملة الطول تدخل حاسة البصر أيضاً كطرف في عملية التكلم.

#### الموضوع والمختص:

سوف نفترض أنك تتكلم مسجلاً وأنت تريد أن تشرع في العمل. الخطوة الأولى هى أن تختار موضوعاً قريباً من قلبك وتشعر بشعور قوى نحوه. ضع ملخصاً لحديث يتصل بمثل هذا الموضوع كالآتي:

#### المقدمة:

- ١ - الخلفية (لكي تقف على أرضية مشتركة مع الجمهور).
- ٢ - الهدف (من الحديث).
- ٣ - الحائز (التبر رغبة الجمهور في الموافقة على الهدف).

#### الشرح:

- ١ - نقطة رئيسية:
  - (أ) تأييد رقم ١
- ٢ - نقطة رئيسية:
  - (أ) تأييد رقم ٢
  - (ب) تأييد رقم ٣
  - (١) تأييد لفقرة ب.

#### الجملة الختامية:

- ١ - النص على الهدف.
- ٢ - طلب الأداء.

الملخص: ما هو اختياري وما هو ضروري:

عليك أن توفق أن الملخص الموضح أعلاه عبارة فقط عن عينة. عليك أن تتبع مثل هذا البناء تكن كل ملخص حديث تكتبه سوف يختلف حسب المضمون. قد يحتوي أحد الملخصات على نقطة رئيسية واحدة فقط في التشرح، وكثير من الجمل المؤيدة. ملخص آخر قد يحتوي على كثير من النقاط الرئيسية وقليل من الجمل المؤيدة. على أية حال ينبغي أن تتضمن كل ملخصاتك مقدمة - شرحاً وجملة ختامية.

الملخص: قراءته والحديث منه:

ينبغي أن يستغرق حديثك ثلاث دقائق تقريباً عندما تفرغ من كتابة الملخص اقرأ بصوت عالٍ تماماً كما هو موجود على الورقة. بعد ذلك اعمل على الإعداد لكي تلقى الحديث لأول مرة. بينما تكون جالساً والملخص أمامك. حدد الوقت بالاضبط ثم ابدأ حديثك. من المحتمل جداً أنك ستشعر بالحرج والفتق بينما أنت تكون حديثك من واقع مذكرات مكتوبة لأول مرة. هذا عادي تماماً. وعليه، فلا تهجم عندما تفرغ، دون الوقت وقصر المدة التي تحدثت فيها.

مراجعة الملخص:

راجع ملخصك فوراً بعد انتهاء هذا الحديث الأول الذي ألقته من واقع محترباتك. عليك أن تجرى أية تعديلات مطلوبة كنتيجة لإقائك حديثك. عندما تنتهي من ذلك انفض، استلق، وخذ استراحة قصيرة.

كرر الحديث:

بعد انقضاء بضع دقائق، اجلس، دون ملاحظة بالوقت وألق حديثك مرة أخرى. من المحتمل أنك ستدعش من كمية التحسن الذي أحرزته من خلال مجهودك الثاني.

سجل حديثك:

الآن وقد حققت قليلاً من الثقة بالنفس، فإنك مستعد لإجراء تسجيلك الأول. اجعل الجهاز يعمل وتأكد من أنه بدأ يعمل بطريقة سليمة، وأنت في وضع الجلوس وضع الميكروفون وملخصك أمامك. دون الوقت، اضغط على مفتاح المسجل ثم ابدأ حديثك.

استمع إلى حديثك:

عندما تفرغ أدر التسجيل مرة أخرى. إذا لم تكن قد استمعت إلى صوتك وهو مسجل على شريط من قبل، كن مستعداً لتلقي مفاجأة. إن الصوت الذي تسمعه عندما تتحدث يختلف تماماً عن الصوت الذي يسمعه مستمعوك. بينما أنت تستمع إلى نفسك وأنت تلقى حديثك، ارجع إلى قائمة المراجعة (في خلفية هذا الكتاب). قيم حديثك في ضوء الضرورات «المعونات» وما نتجته. إذا لاحظت أخطاء خطيرة في الحديث فلا تزعج وطد العزم على تصحيحها، وسوف تفعل ذلك في الوقت المناسب.

قف وألق حديثك:

حتى الآن ألفت وأنت جالس على منصة أو متندة. وحيث إن معظم المتحدثين يلقون أحاديثهم وهم في وضع الوقوف، فإن تلك هي الخطوة التالية في عملية التدريب. ضع ميكروفونك عند الارتطاح المطلوب. ضع ملخصك في المكان المناسب، دون الوقت، اضغط على مفتاح المسجل وأبدأ حديثك.

الاستماع إلى «نسخة الوقوف»:

وأنت تستمع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة. وهو تسجيل «نسخة الوقوف» سوف تلاحظ تقدماً ملحوظاً في إخلاصك وحماسك بينما كنت جالساً كنت تشعر بالاشرخاء والراحة ولم يتأثر صوتك بحركات جسمك. على أية حال، في وضع الوقوف فإنك تكون أكثر ميلاً إلى استخدام يديك، ذراعيك، والأجزاء الأخرى من جسمك لإحداث الإيماءات المطلوبة. ينعكس هذا النشاط من خلال صوتك بحيث يبعث أكثر حيوية.

ألق الحديث أمام المرأة:

إذا كان لديك امرأة للطلول الكامل بمنزلك، فإن ذلك يتكيف بعداً آخر لنشاطك التدريبي.

ضع معدات الحديث الخاصة بك أمام المرأة حتى يمكنك إجراء اتصال العيون مع



نفسك، عندما تعيد سماع هذا التسجيل، فسوف تجد أن وجود المرأة قد أضفى مزيداً من الألوان على صوتك.

### ألقِ الحديث أمام جمهور:

من أفضل الأشياء جيئاً، لو تمكنت من إحضار جمهور حقيقي ليحضر بعضاً من بروقاتك، فإن ذلك الأمر يضيف إلى اللبنة الختامية. إذا ضحكوا أو صفقوا في الوقت المناسب، فإنهم يستمعون أيضاً لسماع ما همتهم أثناء الاستماع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة.

### ملاحظة هامة:

ينطبق بالمثل ما قلناه عن التدريب باستخدام جهاز التسجيل على البروفات بدون استخدام مثل هذا الجهاز، سواء أكان هناك جهاز تسجيل أم لا. فبينا نعد لأخذ الأحاديث، عليك أن تختار موضوعك وتكتب ملخصاً. بعد أن تفرغ من هذا، من المفيد أن تقرأ ملخصك بصوت عالٍ وتلقى حديثك من واقع الملخص وأنت جالس، وتلقى الحديث وأنت واقف، تلقى الحديث أمام المرأة وأخيراً تلقيه أمام الجمهور.

يجب أن تعرف أيضاً أن استخدام المسجل لإجراء البروفات ليس قاصراً على المبتدئين بينما أنت تتقدم وتصبح أكثر خبرة، عليك أن تستمر في استخدام جهاز التسجيل لإجراء البروفات، ينبغي على المتحدث المؤثر أن يلجأ إلى استخدام أية وسيلة تساعد على تحسين الحديث الفعلي.

### استخدام شرائط التسجيل لإجراء التسجيلات الدائمة:

عندما يلقى الشخص العادي حديثاً، لا يمكن عادة الحصول على مقبولة بعد انقضاء فترة قصيرة. إذا كان الحديث سيئاً فذلك نعمة، أما إذا كان الحديث جيداً فإن تلك مأساة.

### عملية الخلق التي تقوم بها تستحق التسجيل:

بعد أن تقوم بمجهود كبير لإجراء البحث الخاص بالحديث، وبعد أن تكدرج في

سبيل الحصول على المشعرون وتنظيم ملخصك، وبعد أن تتدرب وتندرب، فإني أوصي شـد يمكنك أن تفعله، هو أن تسجل عملية الخلق هذه الخاصة بك.

### قيمة التسجيل الدائم:

مثل هذا التسجيل لا يقدر بثمن في حالة ما إذا ظهرت الحاجة لنفس الحديث في أحد الأوقات مستقبلاً. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا التسجيل يسمح لك بقياس تقدمك كمتحدث.

يمكن إضافة التعليقات على الشريط في نهاية الحديث فيما يتعلق بتأثير وفعالية وسائل الإيضاح والمخاريط والمعرضات أو أية وسيلة مساعدة أخرى للتدريب تم استخدامها أثناء الحديث. يمكن استخدام تلك التعليقات كمخازن لتكرار استخدام مثل تلك الأساليب وأن تجربها مع تبنى وسائل معالجة جديدة أخرى.

إذا كنت عضواً في منظمة كبرى، يمكن تجميع شرائط كثير من المتحدثين بالمكتبة وجعلها في متناول الأشخاص المهتمين للاستماع إليها.

### تسجيل المؤتمرات:

لاهم مدة الخبرة التي يعطى بها رئيس الجلسة: فإن معظم القادة من عقد أي مؤتمر يتم فضها مالم يمر الاستعدادات للحصول على جميع بدور الحكمة التي تتدرج من علماء المشاركين فيه أفضل طريقة للاحتفاظ بتسجيل، هي باستخدام جهاز تسجيل. بعد انتهاء المؤتمر يمكن إعادة سماع الشريط حيث يمكن اختصار أهم النقاط التي جاءت به وكتابتها. حينئذ يمكننا إرسال نسخ منها إلى جميع المشاركين والأشخاص الآخرين المهتمين بالموضوع من أجل توفيرهم وتثقيفهم.

### مثال نموذجي لجلسة الأفكار البارة المفاجئة:

يعتبر المسجل ذا فائدة خاصة في نوع المؤتمرات التي تُطرح فيها الأفكار المفاجئة. في هذا النوع يواجه المشاركون مشكلة، حينئذ يدفعهم ذلك الأمر للبحث عن حلول بأقصى سرعة ممكنة. لا هم إذا كانت الحلول مضحكة طالما أن الأفكار تستمر في التدفق. في مؤتمر كهذا يمكن فقط عن طريق استخدام جهاز التسجيل أن نضمن عدم ضياع أية اقتراحات طيبة.

نتيجة لأن جهاز التسجيل يزودنا بتسجيل دقيق لما دار في الجلسة فيمكننا أن نستخدم شريط تسجيل المؤثر لحسم أي خلاف قد ينشأ حول من الذي قال ذلك. وإذا كانت هناك رغبة، يمكن تميز الشريط وشرح مادته باستخدام بطاقة وصفية، ثم استخدامه كتسجيل دائم.

#### السرد المسجل للمصاحب للشرائح أو الصور:

إذا كنت تقوم بعرض سلسلة من الشرائح أو الصور، فإن لديك ثلاثة اختيارات فيما يتعلق بالصوت المصاحب لها: يمكنك عرضها ولا تقول شيئاً، يمكنك أن تصنعها أثناء عرضك لها، يمكنك أيضاً أن تعدّ سرداً مسجلاً من قبل وتزامن عرض الشرائح أو الصور مع الكلمات المسجلة على الشريط.

#### السرد المسجل على شريط هو الأفضل عموماً:

نحن نعيد الاختيار الثالث حيث يفضي استخدام الشريط المسجل لسهولة اعتراف على التقديم، بالإضافة إلى أنها تفرغ المتحدث للتركيز على شيء واحد، ألا وهو عرض الشرائح أو الأفلام.

#### التسقيق والتحكم عاملان أساسيان:

فيما يتعلق بمثل هذا الأسلوب للحديث، فإن التسقيق والتحكم إجباريان. حيث ينبغي إجراء برقيات عديدة لكي تتأكد من عرض الشرائح أو الصور في الوقت المناسب. يجب أن يوضح على بكرة الشريط الترتيب الذي تناقش به الشرائح أو الصور على الشريط. أثناء المراجعة الأخيرة قبل الحديث، يجب مراجعة القائمة الموجودة على الشريط وترتيب الصور أو الشرائح في آلة العرض لكي تتأكد من أنها يسيران معاً بطريقة سليمة.

#### استخدام جهاز التسجيل في حلقة دراسية عن الحديث المؤثر:

إن جوهر أية حلقة دراسية عن الحديث المؤثر، هو الأحاديث القصيرة التي يلقيها الطلبة أمام كل فصل. يعد الطالب الحديث، ويقدمه ويستمع إل تعليق المدرس على مجهوده. وأخيراً يستمع إلى ما يقوله زملاؤه في الفصل عن مدى استمتاعهم به. على أية حال، فإن المتحدث لا يزال غير متأكد من الهيئة التي بدأ عليها بالفعل.

#### دع الطالب يسمع ما سمعه الآخرون:

يمكن استئصال هذا الشك عن طريق استخدام جهاز التسجيل. إذا أدير في بداية الجلسة واستمر يعمل حتى نهايتها، فإنه يمكن جمع كل النشاط على شريط التسجيل. حيث يمكن عقد جلسة خاصة هؤلاء الذين يتمتعون بسماح أحاديثهم. عندما يستمع الطالب إلى حديثه، ويعرف تعليقات مدرسه بشأنه، فإنه يصبح في وضع أفضل يمكنه من التعرف على أخطائه وعليه يتخذ الخطوات المناسبة لكي يتحسن.

#### الحديث المقنع:

تعد أنواع الأحاديث المختلفة لتحقيق أهداف مختلفة. على سبيل المثال، قد يكون هدف أحد الأحاديث أن يسل، وآخر أن يغفر، وثالث أن يمدح، ورابع أن يقنع. يتم تركيب كل واحد من تلك الأحاديث بطريقة مختلفة وهي تتطور لكي تصل إلى غايتها.

#### استخدم شيئاً من الخيال وعلم النفس:

سوف نركز اهتمامنا على الحديث الذي يعد هدف الإقناع، حيث إن الإقناع يعتبر ضرورياً. فقد نفترض أن المشاهدين غير متعاطفين مع الموضوع المطروح. هنا السبب يجب تطوير حديث الإقناع باستخدام شيء من الخيال وعلم النفس.

#### الاستهلال هام للغاية:

إذا كان الجمهور غير متعاطف وافتحنا حديثنا بجملة توضح هدفنا، فقد نجد أننا نختم حديثنا في قاعة شبه خالية. بدلا من ذلك، ينبغي أن نستهل حديثنا بلهجة ودية. قل شيئاً سائراً. إذا استطعت أن تسي بأمانة على الجمهور، فافعل ذلك.

#### اجعل الأمر سهلاً للجمهور لكي يتفق معك:

(بعد أن تجعل الجليد يذوب)، حاول أن تخلق جواً من الألفة مع المشاهدين. ضع في اعتبارك خلفيتهم، حاول أن تجد شيئاً مشتركاً بينك وبينهم. حاول أن تجعل المشاهدين يترجون وموسمهم بالموافقة على عديد من الجمل غير الجدلية التي تلقوها. اجعلهم يتفقون معك على عدد من النقاط غير الهامة.



الأمر يبدو كما لو كنا استعزنا بطريقة تشكيبية:

حتى الآن، استخرجنا بطريقة عملية نسخة طبق الأصل من أسلوب مارك أنبوى الذى استخدمه في إقناع المواطنين الرومان لتبنى وجهة نظره الخاصة بثوث قبصر، إنها طريقة نفسية سليمة جديدة بأن نستخرج منها نسخة طبق الأصل.

الحائز - الأمثلة - الأسباب - طلب الموافقة:

الآن وقد قلنا مقابلة المشاهدين وهياتهم لأن يقولوا «نعم» غرض لى نخلق فيهم الرغبة ليقولوا ما تريدونهم أن يفعلوه. ونقرن بطريقة ما أن نحفزهم ونحاول أن نفعل ذلك نعطي الأمثلة لتوضح كيف استفاد الآخرون وتقدم الأسباب لتوضح لماذا يعتبر من الأفضل لهم أن يتصرفوا بطريقة معينة. أخيراً عندما نكون قد استنفذنا كل قوى الإقناع لدينا، نطرح على المشاهدين الموضوع الذى تريدونهم أن يوافقوا عليه.

حديث البطاقات:

إذا دخلت إلى إحدى المكتبات العامة لتبحث عن كتاب معين ألفه مؤلف معين، فإن أفضل مكان تبحث فيه عن المعلومات هو الملف المرجع المزود بالبطاقات، ففيه تجد آلاف فوق آلاف من البطاقات كل منها مرتب بالترتيب الأبجدي حسب عنوان الكتاب أو اسم المؤلف. كل بطاقة تحتوي على المعلومات اللازمة لكي تحدد مكان كتاب معين في المكتبة.

ملف بطاقات المتحدث للحصول على مادة البحث:

كما هو الحال بالنسبة للمكتبة يحتفظ كثير من المتحدثين المؤثرين بملف بطاقات يقسم هذا الملف عادة حسب مجالات الموضوع التى يتناولها المتحدث في أبحاثه قد يحصل المتحدث الذى يتخصص في البرمجة الصناعية على قطاعات رئيسية مثل «الإدارة» «البراعة الإدارية» «الإشراف» وما شابه ذلك داخل قطاع الإدارة، قد يحصل المتحدث على أقسام تحت عناوين «الموازنة» «التسويق» «الإدارة» «التخطيط» «كتابة التقارير» وما يتصل بمجموع العاملين» وهكذا وتوجد داخل نطاق كل قسم من تلك الأقسام بطاقة مقاس ٥×٣، تحمل حقائق - اقتباسات - أمثلة

ومراجع يمكن استخدامها لإعداد الأحاديث يحتفظ بكل تلك البطاقات في قسم عنوانه مادة البحث التى تستخدم في إعداد الأحاديث.

ملف للأحاديث التى ألفت بالفعل:

يمكن أن نطلق على قسم آخر من ملف البطاقات اسم «الأحاديث التى قدمت» مرة أخرى توجد حواجز تتدرج تحت قطاعات «الإدارة»، «براعة الإدارة» وهكذا عليها عناوين «الموازنة» «التسويق» الخ. يمكن أن نضع داخل كل حاجز من تلك الحواجز ملخصات الأحاديث التى ألقاها المتحدث حول هذا الموضوع المعين بعد أن تدونها على بطاقات.

ملخصات البطاقات:

لاحظ أننا استخدمنا في الجملة الأخيرة مصطلح «ملخصات البطاقات» - حتى الآن - حينا كنا نسير إلى ملخص الحديث كان من المعتاد عموماً أنه يكون على صفحات من الورق هذا هو الأسلوب العادى، على أية حال يوجد بديل مؤثر للغاية حيث يستطيع المتحدث أن يدون ملخصه على البطاقات.

ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر:

على سبيل المثال، لقد استخدمت البطاقات في إعداد محاضراتى عن الحديث المؤثر على مدى فترة عشرين عاماً بدأت بطاقات مقاس ٥×٣، بعد انقضاء حوالى عشرين سنوات اعتلأت عن آخرها وأصبحت نسخة فاستبدلتها ببطاقات مقاس ٦×٤

ضم هذا الملخص بطاقة عناوينها «المقدمة» وأخرى عنوانها «الجملة الختامية» ثم وجدت مجموعة مريطة جيداً من أجل «الضرورات» ومجموعة أخرى من أجل «لا تهم» ومجموعة من أجل «العنوان» ومجموعة من أجل «ماتنتجيه» والأخيرة من أجل «كيف تتحسن» بين تلك المجموعات وجدت بطاقة لكل فقرة تضمنتها قائمة المراجعة الموجودة في خلفية هذا الكتاب على مدى ثلاثة عشر عاماً، وأثناء انعقاد الدورة التعليمية الصيفية بجامعة سانت لورنس أمدنى ملخص البطاقة هذا بالمادة الكافية لمنهج دراسى مدته خمس عشر ساعة عن الحديث المؤثر.

## مميزات ملخص البطاقة:

عما يجعل الأمر سهلاً لإضافة مادة مطلوبة أن تجد بحوزتك بطاقة منفصلة لكل نقطة رئيسية ولكل نقطة مؤيدة في حديثك. إذا تأثرت بقيمة أية فقرة في الراديو - التلفزيون - المسرح - السينما - مجلة أو صحيفة تصلح للاستخدام في الحديث المؤثر أجباً إلى ملخص البطاقة الخاص بي واستخرج البطاقة المناسبة - أدون عليها ملاحظة ثم أعيد البطاقة الثرية إلى مكانها الصحيح عندما نظرت إلى ملاحظات بيل جراهام من خلال النظارة المكبرة في حديقة ميدان مايسون. رأيت ملاحظات مكتوبة بالقلم الرصاص وأخرى بالحبر الأزرق وملاحظات مكتوبة بالحبر الأحمر. لقد أظهرت ملاحظات بعد انتضاء العديد من الأعوام نفس المنظر.

## يمكن تغيير تسلسل البطاقات بسهولة:

إن ملخص البطاقة متعدد الاستعمالات للغاية. يمكن تربيته ليناسب احتياجاتك الخاصة. على سبيل المثال، عندما أدير حلقة دراسية عن الحديث المؤثر فإنني أبدأ ببطاقة المقدمة تبينها «الضرورات» و «لا تهم» عند تلك النقطة لا أعرف على الإطلاق أي بطاقة سوف استخدمها بعد ذلك إن هذا الأمر يبدو مثل إلقاء جملة فكاهية على أية حال، بعد الشرح عليك أن تتأثر بطريقة إضافية بعدد استعمالات ملخص البطاقة.

## استخدام البطاقات كأساس لتقييم الأحاديث القصيرة:

بعد مناقشة مجموعة «لا تهم» استدعى الطلبة فرداً فرداً لإلقاء حديث مدته ثلاث دقائق. أثناء حديث كل طالب، أجلس في مؤخرة القاعة ومعني ملخص البطاقة الخاص بي. أثناء تقديم الحديث ألاحظ ما يصنع الطالب سواء أكان جيداً أم غير جيد. أنصغ ملخص البطاقة الخاص بي وأنتهي البطاقات التي تصل بنقاط القوة أو نقاط الضعف تلك. ثم أحاضر عن تلك البطاقات. جعل هذا الأسلوب من تعليقاتي تعليقات ذات مغزى بالنسبة للطلبة. حيث إننا غطينا النقاط بنصق كان أيضاً ذا قيمة كبرى بالنسبة للفصل لأن الطلبة ربطوا النقاط التي نوقشت إلى الأمثلة الحية الحقيقية التي

رأوها وسمعوها منذ فترة قصيرة. عندما ألقى كل تلميذ حديثه، وثبتت البطاقات الباقية وحاضرت عن «المؤثرات» و «عما يجب أن تتجنبه» التي تبقّت بعد استراحة قصيرة غطينا بطاقات «كيف تتحسن» و «ختمنا بالجملة الختامية».

## يلزمك فقط أن تحصل البطاقات التي تحتاجها:

يتكون ملخص البطاقة الخاص بتهج الحديث المؤثر الذي أنظمه من أكثر من خمس وسعين بطاقة قد يكون من غير الضروري بالنسبة لي أن أحمل جميع البطاقات معي بجانب كل الأدوات السحبية والبصرية للمساعدة التي احتاجها لتكبير وتأيد محواري حيناً يبدأ المنهج، يمكنني أن أقدر كم من البطاقات سوف تحتاجها للدورة التعليمية الأولى. تؤخذ تلك البطاقات فقط إلى الفصل إلى جانب العوامل المساعدة الأخرى المتعلقة بها والمخاصة بالتدريب، قبل أن يبدأ الفصل التالي. أنهي جانباً البطاقات التي استخدمت وأختار البطاقات المقرر استخدامها في الدورة التالية قد تضد أنه بالإمكان اختلاط البطاقات بسهولة أو فقدانها عندما تلتصق أو تنقل أثناء الحلقة الدراسية على أية حال، لقد أثبتت التجربة أن العكس صحيح أثناء العشرين عاماً التي عملت فيها بطريقة ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر، لم تفقد بطاقة واحدة مطلقاً.

## ملخص البطاقة أسلوب ممتاز بالنسبة للحديث الأكاديمي:

ربما يطلب منك فجأة في أحد الأوقات مستقبلاً أن تتحدث لمدة أطول أو أقصر مما هو مقرر أصلاً. مع وجود نظام ملخص البطاقة لا تشكل تلك المهمة أية صعوبة كبيرة على الرغم من أنك قد أعنت حديثك بالفعل ليناسب الوقت المقرر أصلاً.

إذا طلب منك أن تركز حديثك، قيا عليك فقط إلا أن تستخرج البطاقات الكافية لإتمام هذا التغير أما إذا كان من الواجب أن تطيل حديثك، فإنك تلجأ إلى البطاقات الإضافية في ملف «مادة البحث» الخاص بك وتختار بطاقات إضافية كافية لكن تضيف إلى الوقت المطلوب.

## من السهل حمل ملخص البطاقة:

يمكن أن يشمل ملخص البطاقة لحديث مدته ثلاثون دقيقة إلى جيب ستروك



الداخل ولا يتسبب في إحداث ثوة. من جهة أخرى إذا كان الملخص مكتوباً على ورقة من الحجم العادي، فيبقى عليها ورعاً يتسبب ذلك في إتلافها لكي تناسب الدخول في مثل هذا الجيب.

من السهل مراجعة ملخص البطاقة:

والآن وقد أصبح الملخص في جيبك، قد بطراً لك فجأة إلمام وشريد أن تشير حديثك، تضع بطاقتك على حبرك إذا كنت جالساً، أو تسكها في يديك إذا كنت واقفاً، وتكتب التغير المطلوب. أما إذا كان الملخص مكتوباً على ورقة، فإن مثل هذه المعالجة قد تمزق حديثك.

أثناء رحلتك إلى الموقع الذي ستحدث فيه، قد تسافر في سيارة أتوبيس - قطار كهربائي أو سيارة أجرة قد تحتاج لاستغلال بعض الدقائق لمراجعة مذكراتك، في حالة البطاقات، فإن الأمر سهل على أية حال، قد تسبب صفحات الورق بعض المشاكل.

والآن سوف نفترض أن الحديث قد بدأ وترغب في أن تتحرك بعيداً عن النصبة ليضع دقائق وأنت مستمر في الحديث، مع وجود ملخص البطاقة، يمكنك تحقيق ذلك عن طريق الإمساك بالبطاقة في يديك. ولأن البطاقة صغيرة الحجم فإنها لا تشكل تشتيتاً لانتباه الجمهور. أما إذا حاولت أن تفعل ذلك مع وجود ملخص مكتوب على صفحة من الورق، فإنه يمكن ملاحظتها بسبب حجمها، وقد تسبب تشتيتاً للانتباه.

استخدام ملخصات البطاقة لأغراض أخرى:

لقد دفعني الحجم وطول البقاء وتعدد فوائد ملخصات البطاقة لكي أوسع من نطاق استخداماتها. لقد لاقت شركة النشر الخاصة بي نجاحاً كبيراً في تسويق بطاقات للصوص والمجرمين الخاصة بالقانون الجنائي «منتج البطاقة الخاص بالإسراف» و «بطاقات تصنيف الجرائم» «المتعلق بنا».

على الرغم من أن المقصود مبدئياً من تلك البطاقات أن يستخدمها موظفو الإدارة المدنية الذين يدرسون بهدف الترمي، إلا أن بعض المحاضرين استخدموها كملخصات بطاقة للأحاديث. على سبيل المثال، توضح «بطاقات تصنيف الجرائم» كل

العوامل وراء ثلاث وأربعين جريمة رئيسية، تصلح كل واحدة من تلك البطاقات كملخص للحديث عن جريمة رئيسية معينة، كل ما تحتاجه هو إجراء مقدمة تستحوذ على الانتباه تفتح بها الحديث وجملة ختامية قوية لتختم بها.

### كيف تتحسّن

لقد ناقشنا بالتفصيل أساسيات الحديث المؤثر فيما يتعلق بتنظيم الحديث - مواقف الحديث - أساليب الحديث - ما يجب أن تتجنبه - مالا نهم به - والأهم من ذلك الضرورات. الآن سوف ندرس تطورك المستقبل. عليك أن تقرر أفضل طريقة لتطبيق المبادئ العامة التي وضعتها على صفحات هذا الكتاب حتى تحقّق التقدم باتجاه هدفك بأن تصبح متحدثاً مؤثراً.

### عليك بقبول كل الدعوات التي توجه إليك للحديث

من جميع كلمات هذا العنوان، فإن أهم كلمة هي «كل» إذا قررت الآن أنك سوف تقبل «كل» الدعوات التي توجه إليك للحديث. سوف تحقّق الكثير لإيجاد موقف إيجابي تجاه الحديث أكثر من أي قرار آخر قد تتخذه.

الزم نفسك وسوف تحصل على الثقة بالنفس:

حتى من الرابعة والعشرين لم أكن قد لست قط جثة لشخص متوق. كنت أصاب بالفتيان لو فكرت في هذا الاحتمال. ولم أكن متأكداً من أنني يمكن أن أفعله. نبع هذا الشك من حقيقة أنه لم يكن من المحتمل على أن ألسي الجثث. قد اتخذ القرار فقط في حالة ظهور الحاجة إليه.

تغير الوضع عندما التحقت بالخدمة العسكرية. عندما ارتديت الزي العسكري عرفت أنه قد ينحتم على أن ألسي الجثث في أثناء أدائي لواجبي. عندما كان على أن أفعل ذلك بحثت للأسلوب الذي تصرفت به.

عندما تقرر أن تقبل كل الدعوات لكي تتحدث، فإنك تلزم نفسك بقبول عليك الآن أن تتحدث. سوف تدعش كما حدث لي للطريقة الواثقة التي تقبل بها مهمة ألزمت بها نفسك بطريقة واضحة.

### إذا كان في استطاعتك، اقبل:

قد يكون أدق بيان عن موقفك المستقبل إزاء الحديث، هو أن تقبل كل الدعوات للحديث إذا كان في استطاعتك قبولها. نحن نضيف هذا البيان الذي يعتبر أفضل للسبب الواضح أنه قد توجد ظروف مختلفة تجعل الأمر مستحيلاً بالنسبة لك، أن تقبل إحدى الدعوات قد تكون خارج المدينة أو من المقرر أن تتحدث في مكان آخر، أو غير موجود لأسباب صحيحة أخرى، طالما أن السبب صحيح فإن الرفض مسموح به. في حالة عدم وجود سبب صحيح ينبغي قبول الدعوة دائماً.

عندما توجه دعوة لإلقاء حديث، فإن المطلق غير المحتمل يبدأ بمجهود ذهني ليجد عذراً مناسباً لرفض الدعوة. أما المطلق الحكيم فيقرر كيف يمكنه أن يقبل ويقول «نعم» ثم يبدأ في الإعداد.

اعمل على إعداد الأحاديث بنفسك:

لقد أكدنا على صفحات هذا الكتاب أهمية المعرفة. بينا أن أمن أنواع المعرفة هو هذا النوع الذي قام المتحدث باستخلاصه عن طريق التجربة الشخصية. على ضوء تلك الحقيقة فإن مهارات إعدادك للحديث بنفسك مهارات واضحة تماماً. إن الاعتماد على النفس في عملية الإعداد يستمر عن مادة شيقة للغاية بالنسبة للمستمع. نتيجة لذلك على دراسة مضمون الحديث، فإنك ستدفعه بالنفس وبالتالي تحسن إلقاءك.

الإعداد الذاتي يثير الإخلاص:

لقد أكدنا بالنسبة لك أن تكون أكثر تأثيراً - على حقيقة أنه ينبغي عليك أن تؤمن بموضوعك - إذا أعد شخص آخر الحديث. فإن الشخص الذي يلقيه قد يتفهم الإقناع عندما ينطق بكلمات شخص غيره في مواجهة المشاهدين. على أية حال إذا أعد المتحدث مضمون الحديث، فمن الطبيعي أن يكون الإخلاص واضحاً ومؤثراً.

الإعداد الذاتي يثير الحماس:

يوجد جزء ضئيل من «المتل» في كل واحد منا. فإذا كنت تلوح برأية شخص آخر أو تتحدث حديث شخص آخر، فقد لا تؤدي هذا العمل بحماس واضح، ولكن



إذا كنت تعلم عن إنتاجك الخاص، إذا كنت تلقى رسالة تتضمن كلماتك، فإنك تكون ثواباً بدرجة كبيرة إلى الإفصاح عنها. يتجمع الإعداد الذاتي الجالس الوثير، إذا لم يكن الإعداد الذاتي ممكناً:

نحن نعرف أنه قد يكون من غير الممكن أن تعد الحديث بنفسك في مثل تلك الحالة، عليك أن تتصفح النص المكتوب بعناية، عليك بإجراء التعديلات والإضافات اللازمة لكي تحسن الحديث وتجعله نابهاً من شخصك، حيث عليك أن تخصص قدرًا كبيراً من الجهد والانتباه للتدريب.

### التدريب

لا تلق حديثاً مطلقاً بدون التدريب عليه. لا يمكن التأكيد على أهمية التدريب أكثر من هنا. توجد أشياء عديدة ينبغي أن تكون على دراية بها.

إذا كان ذلك ممكناً تدرب في المكان الذي ستلقى فيه حديثك:

من وجهة النظر المثالية، عليك بالتدريب في القاعة التي ستلقى فيها حديثك بالفعل، عليك أن تتأكد من وجود مذكرات الحديث الفعلية - المنصة - العوامل البصرية المساعدة - السبورة والطاشر - الأضواء - نظام التكبير - ترتيب المقاعد للمشاهدين - وكل شيء آخر سوف يستخدم للحديث الفعلي، عليك بإحضار بعض الأشخاص للاستماع. احصل على صديق ليقوم بتدليك إلى المشاهدين إذا كان من المقرر أن يتم تقديم ظهورك الفعلي. اجعل ساعتك في متناول يدك ووقت بعناية حديثك أثناء التذلل له.

إذا لم تستطع أن تتدرب في نفس الموقع، تدرب في أي مكان آخر:

قد لا يكون متاحاً لك دائماً أن تجري بروفة في نفس الموقع. إذا كان الحال كذلك، تدرب في أي مكان آخر. لكن تدرب، تدرب في منزلك - في مكتبك - في سيارتك - في أي مكان يتضمن عدم حدوث مقاطعات لاستمراري حديثك. في عام ١٩٦٤ كان من المقرر أن ألقى الخطاب الرئيسي في مناقشة عامة بجامعة سانت لويس يديرها باتريك

في ميرفي الذي كان آنذاك رئيساً لقسم الشرطة في سيراكيوز. في طريقى إلى سيراكيوز قررت أن أتوقف بجوار الطريق السريع بولاية نيويورك لكي أتدرب على إلقاء حديثي. انصرفت عن الطريق العام، أخرجت مذكراتي. سجلت وقت البداية وبدأت في إلقاء حديثي إلى الأشجار الموجودة أمام السيارة والتي أراها من خلال الحاجز الزجاجي. استخدمت الإخلاص - الحساس الإيماءات وأساليب الحديث الأخرى، المتفق عليها. بعد انقضاء حوالي عشرين دقيقة على حديثي سمعت طرقة على النافذة. وجدت شرطياً راكباً من شرطة الولاية يقف وقد ارتسم تعبير ساخر فضولي على وجهه، أسرعت بشرح ما أفعله، فتمنى لي وهو يتسم عظاماً سعيداً وانتهت برزقي. كان الحديث والمناقشة العامة ناجحين ورجع ذلك على نطاق واسع للإعداد السليم الذي شمل بروفة مدتها خمس وأربعون دقيقة تحت إشراف شرطة الولاية.

لو خصصنا نصف الوقت الذي تنفقه في القلق للتدريب:

يمل الناس إلى القلق بشأن الحديث الذي سيلفونه. فيما يتعلق بهذا الأمر، فإنني أضمن لك أنه إذا خصصنا نصف الوقت الذي نبدعه عادة في القلق لإجراء البروفة، حينئذ لن يوجد شيء يستدعى القلق. في المرة القادمة التي تبدأ فيها في التسوّر بالقلق قبل أي حديث، انظر إلى ساعتك إذا كان لا يزال لديك وقت كافٍ لإجراء بروفة أخرى، فافعل. سوف تفتى وقتك بطريقة مفيدة وسوف تتبدد ثورتانك العصية عن طريق عمل إيجابي وسوف يستفيد أدائك الفعلي من جو الألفة الإضاق والثقة بالنفس الذي ستمدنا به تلك البروفة.

طبق مبادئ الحديث المؤثر:

أثناء قيامك بالإعداد والتدريب وإلقاء أحاديثك في المستقبل، اعمل على تطبيق مبادئ الحديث المؤثر.

استخدم قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر بانتظام:

اجعل طرق التحسين الخاصة بك مشوقة وذات معنى وممتعة قدر الإمكان. إليك طريقة مقترحة لمعالجة برنامجك للتحسين الذاتي. كدليل لك، أعدنا قائمة مراجعة للحديث المؤثر في نهاية هذا الكتاب. في كل مرة تلقى فيها حديثاً ركز على أحد

أساليب قائمة المراجعة مثل الإبهات - الرققات - اتصال العيون - جهازة الصوت وما شابه ذلك. اكتب التاريخ وسجل أية ملاحظات تشعر أنها ذات مغزى لحياتك العملية في الحديث المؤثر. أيضاً إذا حدثت أية واقعة في أي وقت تتصل بأية فترة من بين فترات قائمة المراجعة، دَوِّن التاريخ وكتب ملاحظة عن التفاصيل تحت عنوان «ملاحظات».

إذا كان ذلك ممكناً اجر الترتيبات اللازمة لكي ترجع إلى قائمة المراجعة كل يوم: حضر قرائك سوليفان حلفتا الدراسية في عام ١٩٥٦. بعد عامين من انقضاء الحلقة أخيراً عن مجموعة من الطقوس التي طورها من خلال قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر والتي تلقاها أثناء الحلقة الدراسية. لقد وضعها بداخل يابيه ديلايه أثناء تبديله للملابس، كان يرجع إلى قائمة المراجعة الخاصة به ومقتصر الفقرة التي سيركز عليها خلال محاضرات اليوم التي ستعقد ثلاث ساعات. لقد قال إن الظهور اليومي لقائمة المراجعة عندما كان يفتح ديلايه اعتبر أساساً للتحدي. فيما بعد تبع ذلك في الفصل التجربة المفيدة والمثيرة التي تؤدي إلى إضافة أسلوب جديد إلى مهاراته في الحديث.

استخدم قائمة المراجعة - ارجع إلى الفهرس - راجع الصفحات التي تشير إلى الفقرة - طبق الأسلوب في الحديث التالي:

لكي تحصل على أكبر قدر من النجاح كمحدث مؤثر، عليك أن تبتذل بجهوداً ذكياً عليك أن تكون واعياً باستمرار بالضرورات والمعوالات. وما يجب أن نتجنبه ولا نتم به في الحديث المؤثر الحذر فترات من قائمة المراجعة لذلك ارجع إلى الفهرس افرد الصفحات التي تتناول الفقرة المختارة لم تطبق مبادئ الأسلوب عندما تلقى حديثك القادم.

لا تنافجاً:

لا تنافجاً إذا فاق تقلدك توقعاتك، هناك شيء مؤكد عن طريق تطبيق أساليب الحديث المؤثر الجيدة على جمهور حقيقي، سوف تحصل على جائزة معينة، سوف تعرف

أن كلماتك لما تأثير على حياة الأشخاص الآخرين، سوف تشعر بالرضا العميق الذي ينبع من محاولتك المخلصة لجعل هذا الأمر يحمل مغزى عميقاً بقدر الإمكان. الجملة الختامية:

إليك الجملة التي استخدمتها لأختم بها كل أحاديثي وحلقاتي الدراسية حول الحديث المؤثر منذ عام ١٩٥٤. إنها مناسبة بقدر مبار لغاية هذا الكتاب كما كانت بالنسبة للاتصالات المباشرة مع مستمع.

أشكر مشاهديك ثم ناشدكم العمل:

أشكركم لإعطائكم إياي أثنى شيء تملكونه، شيء لا يستطيع أي مبلغ من المال شراءه، شيء ذي مغزى محدود، شيء لا يمكن إبداله بشيء آخر بمجرد أن تستخدمه. أشكركم على إعطائكم إياي وقت عمركم.

في الأيام والسنوات القادمة، إذا اقترب كل واحد منكم من منصة المتحدث باقتناع كامل بأن الجمهور يعطيكم أفضل شيء يمكنه تقديمه، حيث لا يكتفون في المقابل إلا أن تعطوا الجمهور أفضل حديث يمكنكم تقديمه.



قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر:  
(انظر الصفحة السابقة للحصول على الشرح الخاص باستخدام قائمة المراجعة)

الملاحظات	التاريخ	
		الضرورات
		المعرفة
		الإخلاص
		الحساس
		الممارسة
		«لا تهتم»
		اللهجة
		رأى الجمهور
		مشاركة الجمهور
		فن التنفس
		التعليم
		ال «آر» و «آه»
		العصية
		الحجل
		أخطاء الحديث
		المفردات
		الصوت
		«المعونات»
		التصفيق
		كن دقيقاً
		كن واقعياً من نفسك

الملاحظات	التاريخ	
		كن متحدثاً
		كن موضوعياً
		كن ذاك
		المحضور
		اقضى على عوامل التشتت
		الاضطراب
		التأكيد
		تتمتع بالحديث
		اتصال العيون
		الحقائق - الأمثلة
		الاقتباسات
		التغذية الراجعة
		الطعام والماء
		الإيماءات
		المظهر الحسن
		الحقنم الجيد
		الاستهلال الجيد
		الفكاهة
		الخيال
		مقام الصوت ونبرته
		اعرف جمهورك
		طرق تقوية الذاكرة
		لا تعليق
		ملخص الحديث
		الوقفات



الملاحظات	التاريخ	ملاحظات
		وضع المتحدث
		الإعداد
		الأسئلة
		معدل السرعة
		الإشارة إلى الموقع
		البساطة والوضوح
		متقذات الموقف
		التوقيت
		استخدم الأسماء
		استخدم علم النفس
		الأدوات البصرية المساعدة
		جهاز الصوت
		«نحن، أتم، أنا»
		«ما نتجنبه»
		الكحول
		إعلان الموضوع في البداية
		معادة الجمهور
		الاعتذار فيما يتعلق بالحديث
		الاعتماد على القصص
		الثقة الزائفة بالنفس
		الأخطاء النحوية
		الإسالك بالمنصة
		الحفظ
		أخطاء النطق
		الخطو

الملاحظات	التاريخ	ملاحظات
		البحث بالأشياء
		الهذأة والسرفة
		«كيف تتحسن»
		اقبل كل الدعوات
		طبق مبادئ الحديث المؤثر
		اعمل على إعداد
		الأحاديث بنفسك
		تدريب



# الفهرس

صفحة	
٣	تعريف
٥	مقدمة
٧	الفصل الأول : « ضرورات » الحديث المؤثر
٢٨	الفصل الثاني : « ما لا تهم به » عند الحديث المؤثر
٥٠	الفصل الثالث : « المعونات » المتصلة بنظام الحديث
٩٠	الفصل الرابع : « المعونات » المتصلة بمواقف الحديث
١٠٧	الفصل الخامس : « المعونات » المتصلة بأساليب الحديث
١٣٩	الفصل السادس : « ما تتجنبه » في الحديث المؤثر
١٥٦	الفصل السابع : تشريح خطيب
١٦٣	الفصل الثامن : طرق التدريس
١٨٠	الفصل التاسع : مواقف الحديث الخاصة
٢١٨	الفصل العاشر : كيف تتحسن
٢٢٤	قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر

ليس هذا الكتاب مجرد مجموعة من الإرشادات  
التي تجعلك تعد حديثاً أو خطبة ناجحة ، لكنه أداة  
مفيدة لتطوير شخصية تساعدك على إجراء  
اتصالات ناجحة ومؤثرة في الآخرين .

إنه يضعك عملياً أمام الموقف ، ويجعلك  
تكتسب إيجابية التأثير على مستمعيك ، ويجيب  
عن بعض الأسئلة التي تدور في ذهنك قبل أن تبدأ  
الاتصال بجمهورك : كيف تستحوذ على  
جمهورك ؟ .. ما المدة التي يستغرقها كل نوع من  
أنواع الأحاديث أو الخطب ؟ .. وكيف تستطيع  
التغلب على المفردات المحدودة لديك ؟ وغيرها من  
الأسئلة الهامة ..

إنه دليل واف ممتع لكل من يريد أن يعرف  
الكثير عن فن التحدث والإقناع ..



دارالمعارف

١٦٧٣٩/٠١

